

**PENGARUH KODE ETIK PUSTAKAWAN TERHADAP KEPUASAN
PEMUSTAKA DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

Disusun Oleh :

HUSNANDA
NIM. 150503063
Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan



FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM – BANDA ACEH
2020 M/ 1441 H

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Srata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

Disusun Oleh:

Husnanda

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Srata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

NIM: 150503063

Disetujui Oleh:

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Pembimbing I



Nurhayati Ali Hasan, M.LIS
NIP.197307281999032002

Pembimbing II



Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd
NIP.197902222003122001

SKRIPSI

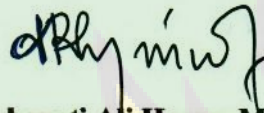
Telah dinilai Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, Dinyatakan LULUS dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian Program Studi Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal
Kamis, 16 Januari 2020 M
20 Jumadil Akhir 1441 H

di Darussalam – Banda Aceh

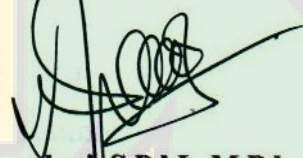
PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua



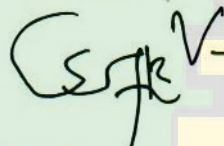
Nurhayati Ali Hasan, M.LIS
NIP. 19730728 199903 2 002

Sekretaris



Nurrahmi S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 19790222 200312 2 001

Penguji I



Suraiya, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19751102 200312 2 002

Penguji II



Drs. Khatib A. Latief, M.LIS
NIP. 19650211 199703 1 002

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh



Dr. Fauzi Ismail, M.Si
NIP. 19680511 199402 1 001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Husnanda
Tempat/Tgl. Lahir : Aceh Barat, 30 Oktober 1997
NIM : 150503063
Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Judul Skripsi : Pengaruh Kode Etik Pustakawan terhadap
Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN
Ar-Raniry

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis skripsi ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam dunia akademis. Jika suatu hari ditemukan pelanggaran akademik dalam penulisan ini saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan-peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 16 Januari 2020
Yang Membuat Pernyataan,

Husnanda

METERAI
TEMPEL
TGL 20
04FEAAHF253785430
6000
ENAM RIBURUPIAH

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT., yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriringan salam tak lupa penulis persembahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW., yang telah membawa umat manusia dari alam kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Alhamdulillah atas izin-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul “**Pengaruh Kode Etik Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**”.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak dapat mungkin diselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ribuan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

Pertama, kepada Dekan Fakultas Adab dan Humaniora bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si dan seluruh jajarannya, ibu Nuhayati Ali Hasan, M.LIS selaku ketua prodi sekaligus sebagai pembimbing I, bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku sekretaris prodi, serta seluruh dosen yang telah mendidik penulis selama ini.

Kemudian kepada Ibu Nurrahmi, S.Pd,I., M.Pd sebagai pembimbing II, terima kasih telah banyak meluangkan waktu dan memberikan masukan serta

memberikan ilmu dalam menyelesaikan skripsi ini. Kemudian kepada Bapak Drs. Nasruddin AS, M.Hum sebagai dosen wali penulis, terima kasih telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis selama masa perkuliahan.

Teristimewa karya ini penulis persembahkan kepada keluarga, ibunda tercinta Yusliani dan ayahanda tercinta M. Yunus (Alm) yang selama ini telah membesarkan, merawat, mendidik, dan berkorban dengan penuh keikhlasan dan kasih sayang kepada penulis serta memberikan doa dan semangat kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi perkuliahan ini. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada kakak pertama penulis Dewi Ira Fitria, kakak kedua penulis Safriani, dan keluarga besar lainnya yang telah memberikan semangat dan dukungan serta doa, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi perkuliahan ini.

Penulis juga mengucapkan rasa terimakasih kepada sahabat tercinta Siomay Squad Rodha Sartika S.IP, Arwina Ulva S.IP, Asmaul Husna S.IP, Nora Hardifa S.IP, Selly Syahfitri S.IP, Rosi Winda S.IP, Widia S.IP, Rahmaliani S.IP, Raihan Putri, Alif Nawati, Yoana Rizki, Henika Rahmadhini dan teman-teman seperjuangan S1 IP angkatan 2015 lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kalian adalah teman, keluarga sekaligus tempat bercanda tawa di saat jenuh dalam perkuliahan dan juga memberikan sumbangan pemikiran, serta ide-ide yang baik kepada penulis. Semoga kita selalu menjaga tali silaturahmi selamanya. Aamiin.

Terakhir, penulis juga mengucapkan rasa terima kasih kepada orang tersayang dan istimewa bagi penulis yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis selama menyelesaikan studi perkuliahan.

Penulis mendoakan semoga Allah SWT., membalas segala kebaikan semua pihak yang telah meberikan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulis menyadari akan keterbatasan dan kekurangan baik dari segi isi maupun penulisannya. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Demikianlah skripsi ini penulis susun dengan sebaik-baiknya sesuai dengan kemampuan penulis dan harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi penulis sendiri dan bagi pembaca lainnya.

Banda Aceh, 16 Januari 2020

جامعة الرانيري

A R - R A N I R Y

Husnanda

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR KEASLIAN KARYA TULIS	
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A.Latar Belakang Masalah.....	1
B.Rumusan Masalah.....	4
C.Tujuan Penelitian.....	5
D.Manfaat Penelitian.....	5
E.Penjelasan Istilah.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	
A.Kajian Pustaka.....	9
B.Kode Etik Pustakawan.....	11
1. Definisi Kode Etik Pustakawan.....	11
2.Sejarah Kode Etik Pustakawan di Indonesia.....	13
3.Tujuan dan Fungsi Kode Etik Pustakawan.....	14
4.Manfaat Kode Etik Pustakawan.....	17
5.Sanksi Pelanggaran Kode Etik Pustakawan.....	19
6.Penerapan Kode Etik Pustakawan.....	20
C.Kepuasan Pemustaka.....	23
1.Definisi Kepuasan Pemustaka.....	23
2.Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka.....	24
3.Pengukuran Kepuasan Pemustaka.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A.Rancangan Penelitian.....	30
B.Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
C.Hipotesis.....	31
D.Populasi dan Sampel.....	32
E.Uji Validitas dan Reliabilitas.....	34
1.Validitas.....	34

2. Reliabilitas.....	35
F. Teknik Pengumpulan Data	36
G. Teknik Analisis Data	38
1. Tahap <i>Editing</i> (Pemeriksaan).....	38
2. Tahap <i>Coding</i> (Pengkodean).....	38
3. Tahap <i>Tabulasi</i> (Pembeberan)	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	41
1. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	41
2. Visi, Misi, dan Tujuan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	43
3. Struktur UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	44
B. Hasil Penelitian.....	46
1. Hasil Uji Validitas.....	46
2. Hasil Uji Reliabilitas	48
3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	49
4. Pembuktian Hipotesis.....	54
5. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	55
C. Pembahasan	56
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	59
B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Penilaian Jawaban Angket	37
Tabel 3.2 Hubungan Variabel, Indikator, Instrumen, dan Bentuk Data	37
Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry	42
Tabel 4.2 Struktur Organisasi	45
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kode Etik Pustakawan)	47
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)	47
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.6 Hasil Analisis Variabel X dan Variabel Y	50
Tabel 4.7 Hasil Regresi Linear Sederhana	53
Tabel 4.8 Tabel Anova	55
Tabel 4.9 Tabel Model Summary	55
Tabel 4.10 Interpretasi Angka Indeks Kolerasi Product Moment	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keputusan Bimbingan Skripsi
Lampiran 2 : Surat Penelitian
Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian
Lampiran 4 : Angket Penelitian
Lampiran 5 : Tabulasi Mentah Hasil Penelitian
Lampiran 6 : Output Hasil Uji Instrumen
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Kode Etik Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry”. Permasalahannya adalah apakah kode etik pustakawan berpengaruh terhadap kepuasan para pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kode etik pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*Field Research*). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket yang diedarkan kepada 99 sampel dari 21.311 populasi dengan teknik pengambilan sampel *aksidental sampling*. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang kuat antara kode etik pustakawan (variabel X) terhadap kepuasan pemustaka (variabel Y). Hal ini didukung dengan nilai korelasi (R) sebesar 0,767 yang artinya terdapat pengaruh yang kuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa data valid dan reliabel. Pengujian regresi menunjukkan sebesar 871.610 dan nilai t_{hitung} 5,918, menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif variabel X terhadap variabel Y. Dari pengujian hipotesis terbukti bahwa F_{hitung} (138,645) > F_{tabel} (3,94) pada taraf signifikan 5%, yang artinya hipotesis menyatakan terdapat pengaruh variabel kode etik pustakawan terhadap variabel kepuasan pemustaka. Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,588. Dengan demikian kode etik pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sebesar 58%, sedangkan 42% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan sebagai ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang pertama berhubungan dengan pemustaka serta bagian yang paling sering digunakan pemustaka. Layanan harus dilakukan dengan cepat, mudah dan tertib. Ketika memberikan pelayanan terhadap pemustaka, etika atau sikap dari seorang pustakawan itu sendiri sangat perlu diperhatikan. Pemustaka akan memberikan penilaian baik atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan dan diterima oleh pemustaka.

Oleh karena itu, dalam pengelolaan perpustakaan terdapat kode etik pustakawan yang disusun oleh organisasi profesi pustakawan yaitu Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI). Kode etik pustakawan merupakan pijakan awal bagi profesional di bidang perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya di tempat ia bekerja yang di dalamnya memberikan pedoman tingkah laku yang dapat menghindarkan diri dari tindakan yang tidak profesional.¹

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 36 disebutkan bahwa kode etik pustakawan berupa norma atau aturan yang harus dipatuhi oleh setiap pustakawan untuk menjaga kehormatan, martabat, citra, dan profesionalitas.² Dengan demikian, kode etik pustakawan tersebut ialah sebagai

¹Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), 94.

²Undang-undang (UU) No. 43 Tahun 2007 Perpustakaan, diakses melalui situs <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>, pada tanggal 30 Juni 2019.

panduan perilaku dan kinerja bagi semua anggota pustakawan dalam melaksanakan tugasnya di bidang kepastakawanan.

Dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia ini terdiri dari 3 bab dan 12 pasal yang di dalamnya sudah tertera ketentuan umum, tujuan, sikap dasar pustakawan, hubungan dengan pemustaka, hubungan antara pustakawan dengan organisasi profesi, hubungan pustakawan dengan masyarakat, hubungan dengan perpustakaan, pelanggaran, pengawasan, dan sanksi atas pelanggaran kode etik pustakawan.³

Pada Bab III Pasal 3 telah disebutkan sikap dasar pustakawan yang harus diikuti oleh pustakawan, antara lain yaitu:

- a. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya.
- b. Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan.
- c. Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi
- d. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya, berdasarkan pertimbangan profesional
- e. Tidak menyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali atas jasa profesi.

³Diakses melalui situs https://ipi.perpusnas.go.id/wp-content/uploads/2017/09/KODE_ETIK-IPI-2015_B5.pdf, pada tanggal 20 Maret 2019.

- f. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.⁴

Kode etik di atas disusun salah satunya untuk menjamin kepuasan pemustaka. Jika sebuah pelayanan perpustakaan yang diberikan sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa nyaman dan sangat puas. Menurut Kolcaba dalam Bangun dan Eva Violesia, terpenuhinya kebutuhan dasar manusia yang bersifat individual maka seseorang akan menjadi puas.⁵

Kepuasan menurut Kotler dan Keller dalam Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁶ Jika dikaitkan dengan pemustaka maka perasaan nyaman atau puas dari pemustaka ialah rasa yang timbul setelah melihat dan menerima pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Kepuasan pemustaka menurut Tse dan Wilton dalam buku Fandy Tjiptono Manajemen Jasa, yaitu respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelahnya.⁷

Dengan demikian, kepuasan pemustaka bergantung pada *service quality* yang diberikan oleh pustakawan dan seberapa baik respon pemustaka terhadap pelayanan yang dilakukan pustakawan.

⁴*Ibid.*

⁵Bangun dan Eva Violesia, "Pengaruh Warna Ruang Kerja terhadap Kenyamanan Dosen Departemen Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi USU," (2014), diakses melalui situs <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41143/4/ChapterII.pdf>, pada tanggal 27 Desember 2018.

⁶Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung," *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. XI, (2016): 266. Diakses melalui situs <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>, pada tanggal 08 Juli 2019.

⁷Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2000), 146.

Berdasarkan observasi awal penulis, UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry telah memiliki dan menerapkan kode etik pustakawan, terkait profesional dan mandiri dalam melaksanakan tugas, bertanggungjawab, berkomitmen tinggi pada profesi dan perpustakaan UIN Ar-Raniry, sopan dan ramah, melakukan pelayanan dan melaksanakan tugas secara baik dan benar. Hal ini dibuktikan dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka seperti menjawab pertanyaan pemustaka tentang informasi yang dibutuhkan, membantu pemustaka dalam menggunakan mesin layanan mandiri, dan pustakawan juga menunjukkan komitmen kerjanya dengan selalu datang ke perpustakaan tepat waktu.

Walaupun demikian, pemustaka terlihat belum sepenuhnya puas dengan pelayanan yang dilakukan pustakawan. Hal tersebut ditunjukkan ketika pemustaka berinteraksi langsung dengan pustakawan dan pemustaka tidak begitu menyukai cara pustakawan menanggapi atau merespon dirinya pada saat mereka berkomunikasi.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan suatu penelitian tentang **“Pengaruh Kode Etik Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**.

B. Rumusan Masalah

Untuk memperjelas permasalahan yang diteliti berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah kode etik pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kode etik pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap kepuasan pemustaka.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan hasil yang bermanfaat baik teoritis maupun praktis :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya menyangkut kode etik pustakawan dan dapat dijadikan tolak ukur penilaian etika pelayanan pustakawan.

2. Manfaat Praktis

- a. Diharapkan dengan hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan masukan kepada pustakawan tentang kode etik yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur atau landasan berpijak untuk penelitian selanjutnya.

E. Penjelasan Istilah

Penelitian ini berjudul Pengaruh Kode Etik Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dari judul ini, ada beberapa variabel yang perlu diberikan penjelasan istilah sehingga dapat memperkecil atau menghindari pemahaman yang berbeda dengan para pembaca.

Variabel-variabel yang perlu penulis berikan penjelasan istilah adalah Pengaruh Kode Etik Pustakawan dan Kepuasan Pemustaka.

1. Pengaruh Kode Etik Pustakawan

Menurut KBBI, pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.⁸

Menurut ALA *Glossary of Library and Information Science* dalam buku Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, kode etik adalah pernyataan standar profesi yang ideal yang dianut oleh kelompok profesional atau organisasi profesi untuk menuntun anggotanya dalam mengemban tanggung jawab profesionalnya.⁹ Pustakawan adalah seseorang yang berkarya secara profesional di bidang perpustakaan dan informasi. Pustakawan adalah profesi bagi orang yang bekerja di perpustakaan dan pusat informasi.¹⁰

Kode etik profesi akan dipakai sebagai rujukan atau referensi normatif dari pelaksanaan pemberian jasa profesi kepada mereka yang memerlukannya. Kode etik pustakawan yang terdapat di UIN Ar-Raniry yaitu :

- a. Datang, istirahat, dan pulang kerja tepat waktu sesuai aturan yang ditentukan.
- b. Menjaga harkat dan martabat diri, keluarga, profesi, lembaga perpustakaan, dan UIN Ar-Raniry.

⁸Hasan Alwi, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005), 849.

⁹Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan* (Jakarta: CV. Sagung Seto, 2006), 81.

¹⁰*Ibid.*, 46.

- c. Profesional dan mandiri dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab.
- d. Berkomitmen tinggi pada profesi dan Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
- e. Membangun kerjasama dan teamwork yang solid di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
- f. Sungguh-sungguh, kreatif, inovatif, dan selalu berusaha meningkatkan kualitas kerja.
- g. Selalu belajar dan meningkatkan kapasitas diri.
- h. Jujur, setia pada pekerjaan atau tugas, adil, dan tidak saling menyalahkan.
- i. Sopan, ramah, menjaga keharmonisan dan saling menghargai sesama sejawat kerja.
- j. Tidak melakukan ghibah (mengupat) kepada siapapun dalam kondisi apapun, dalam bentuk apapun, dan di mana pun.
- k. Toleran dan saling membantu sesama sejawat kerja.
- l. Terbuka dan berdedikasi tinggi pada pekerjaan.
- m. Melaksanakan tugas secara baik, benar, rapi, tertib, dan terukur.
- n. Patuh dan disiplin pada aturan UIN Ar-Raniry.
- o. Bertanggungjawab dan tidak meninggalkan tugas tanpa seizin atasan.¹¹

Adapun pengaruh kode etik pustakawan yang penulis maksud di sini yaitu standar kewajiban pustakawan UIN Ar-Raniry dalam melayani mahasiswa yang disusun oleh UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Hal yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah adil, pengarahan, bertanggung jawab, percaya diri, jujur, penampilan diri, sopan, dan tidak dendam.

2. Kepuasan Pemustaka

Dalam kamus lengkap psikologi, kepuasan adalah suatu keadaan kesenangan dan kesejahteraan yang disebabkan karena orang tersebut telah mencapai atau menerima tujuan yang diinginkannya.¹²

¹¹Diakses melalui situs <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5993/1/15%20Kode%20Etik%20Pustakawan%20UIN%20Ar-Raniry.pdf>, pada tanggal 18 Januari 2020.

¹²Jp Caplin, *Kamus Lengkap Psikologi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 444.

Pemustaka merupakan pengguna perpustakaan yaitu perorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.¹³

Menurut Kotler, kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁴

Kepuasan pemustaka sangat tergantung kepada kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, untuk mengukur kepuasan pemustaka dapat digunakan dengan kualitas atau dimensi pelayanan yaitu bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).¹⁵ Hal ini dibahas lebih lanjut di Bab II.

Adapun kepuasan pemustaka yang penulis maksud di sini yaitu perasaan senang atau kekecewaan yang dirasakan oleh pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

¹³*Undang-Undang Perpustakaan* (Jakarta: Asa Mandiri, 2007), 3.

¹⁴Philip Kotler, *Marketing Management*, Jilid I (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 36.

¹⁵Hari Santoso, "Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Artikel Pustakawan Perpustakaan UM*, (2011): 13-14. Diakses melalui situs <http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/metode-pengukuran-tingkat-kepuasan-pemakai-perpustakaan-perguruan-tinggi.html>, pada tanggal 14 Juli 2019.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Pada sub bab ini diuraikan penelitian yang telah dilakukan peneliti-peneliti sebelumnya, baik dalam bentuk buku yang sudah diterbitkan maupun masih berupa skripsi, tesis atau laporan yang belum diterbitkan. Dari beberapa literatur yang penulis baca terdapat beberapa referensi yang terkait dengan penelitian ini yaitu:

Pertama, penelitian yang ditulis oleh ST. Khadijah Jafar tentang Penerapan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.¹ Penelitian tersebut menguji tentang penerapan kode etik pustakawan dan kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam melakukan penerapan kode etik pustakawan di sebuah Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Hasil penelitian membuktikan bahwa penerapan kode etik pustakawan di perpustakaan UIN Alauddin Makassar telah berusaha melaksanakan semua aturan yang tercantum dalam kode etik pustakawan mulai dari sikap dasarnya pustakawan, hubungan dengan pemustaka, hubungan dengan sesama pustakawan, hubungan dengan perpustakaan, hubungan dengan organisasi profesi, dan hubungan dengan masyarakat namun, terdapat kendala penerapan kode etik pustakawan yaitu bagian sirkulasi khususnya layanan

¹ST. Khadijah Jafar, *Penerapan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar* (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2015), diakses melalui situs <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1500/1/ST.Khadijah%20jafar.pdf>, pada tanggal 08 September 2019.

penitipan barang (loker) yang pelayanannya masih kurang maksimal dalam hal melayani.

Kedua, penelitian yang ditulis oleh Nur'aini tentang Evaluasi Implementasi Kode Etik Pustakawan pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman.² Penelitian tersebut mengevaluasi penerapan kode etik pustakawan di sebuah Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi kode etik pustakawan di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman telah dilaksanakan sebaik mungkin walau masih ada sebagian kewajiban yang belum diterapkan secara maksimal dikarenakan pemahaman pustakawan yang belum begitu baik.

Kedua penelitian di atas memiliki ruang lingkup yang tidak jauh berbeda dengan penelitian yang akan penulis lakukan yaitu tentang pengaruh dari penerapan kode etik pustakawan.

Perbedaan kedua penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah penelitian pertama fokus kepada penerapan kode etik pustakawan dan kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam melaksanakannya dan penelitian kedua fokus kepada evaluasi implementasi kode etik pustakawan. Kedua penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dan data dianalisa menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan yang disimpulkan dalam bentuk naratif. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan fokus kepada pengaruh penerapan kode etik pustakawan terhadap

²Nur'aini, *Evaluasi Implementasi Kode Etik Pustakawan pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman* (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2017), diakses melalui situs http://digilib.uin-suka.ac.id/24806/1/1520010038_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf, pada tanggal 14 Juli 2019.

pemustaka dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik analisis data menggunakan teknik pengumpulan data angket.

B. Kode Etik Pustakawan

1. Definisi Kode Etik Pustakawan

Kode etik dilihat dari segi asal-usul kata (*etimologis*) terdiri dari dua kata yaitu kode dan etik. Dalam bahasa Inggris terdapat berbagai makna dari kata “code” di antaranya: a) Tingkah laku, perilaku (*behaviour*) dalam hidupnya atau dalam situasi tertentu, b) Peraturan atau undang-undang (*rules/laws*) tertulis yang harus diikuti. Sedangkan kata etik (*ethics*) bermakna sejumlah aturan moral atau prinsip perilaku untuk menentukan mana yang benar dan mana yang salah (*for deciding what is right or wrong*).³

Istilah etika diartikan sebagai suatu perbuatan standar (*standard of conduct*) yang memimpin individu, etika adalah suatu studi mengenai perbuatan yang sah dan benar dan moral yang dilakukan seseorang.⁴ Menurut *Webster Dictionary* dalam buku Sofyan S. Harahap Etika Bisnis dalam Perspektif Islam, secara etimologis etika adalah suatu disiplin ilmu yang menjelaskan sesuatu yang baik dan buruk, mana tugas atau kewajiban moral atau bisa juga mengenai kumpulan prinsip atau nilai moral.⁵

Suwarno menyatakan kode etik yaitu sistem norma, nilai, dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan apa

³Rachman Hermanwan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, 80.

⁴Hamzah Ya'kub, *Etika Islam: Pembinaan Akhlakul Karimah Suatu Pengantar* (Bandung: CV, Diponegoro, 1993), 12.

⁵Sofyan S. Harahap, *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), 15.

yang baik bagi profesional.⁶ Menurut Sulisty Basuki, kode etik adalah sistem norma, nilai dan aturan profesional tertulis yang secara tegas menyatakan apa yang benar dan baik dan apa yang tidak benar dan tidak baik bagi profesional. Kode etik menyatakan perbuatan apa yang benar atau salah, perbuatan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dihindari.⁷

Masalah etika pada profesi pustakawan diatur dalam suatu kode etik yang dikenal dengan Kode Etik Pustakawan (KEP). Kode etik ini mengikat kepada pustakawan sebagai anggota profesinya. Pustakawan yang dimaksud adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁸

Lasa mengemukakan bahwa kode etik pustakawan adalah norma atau aturan yang harus dipatuhi pustakawan untuk menjaga kehormatan, martabat, citra, dan profesionalisme.⁹ Anggaran Dasar dan Rumah Tangga (AD/ART) Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) menegaskan bahwa kode etik pustakawan adalah sebagai panduan perilaku dan kinerja semua anggota pustakawan Indonesia dalam melaksanakan tugasnya di bidang kepustakawanan. Dengan

⁶Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, 92.

⁷Sulistyo Basuki, *Pengantar Dokumentasi* (Bandung: Rekayasa Sains, 2004), 436.

⁸Diakses melalui situs Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>, pada tanggal 30 Juni 2019.

⁹Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia* (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 174.

kata lain, kode etik ini penting bagi pustakawan agar dapat bekerja secara teratur dan profesional.¹⁰

Dalam Kode Etik Pustakawan Indonesia Pasal 1, kode etik pustakawan Indonesia merupakan:

- a. Aturan tertulis yang harus dipedomani oleh setiap Pustakawan dalam melaksanakan tugas profesi sebagai pustakawan.
- b. Etika profesi pustakawan yang menjadi landasan moral yang dijunjung tinggi, diamalkan, dan diamankan oleh setiap pustakawan.
- c. Ketentuan yang mengatur pustakawan dalam melaksanakan tugas kepada diri sendiri, sesama pustakawan, pengguna, masyarakat dan negara.¹¹

Berdasarkan beberapa pemaparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kode etik pustakawan merupakan serangkaian aturan atau norma-norma tentang etika atau tingkah laku, sikap maupun ucapan, baik itu kepada diri sendiri, antar pustakawan, kepada pemustaka atau masyarakat yang dirumuskan secara tertulis kemudian menjadi pedoman dan aturan dalam bekerja secara profesional oleh pustakawan.

2. Sejarah Kode Etik Pustakawan di Indonesia

Kode etik pustakawan di Indonesia lahir setelah melalui berbagai perkembangan selama dua puluh tahun melalui kongres yang diadakan di berbagai kota. IPI menyadari perlu adanya kode etik yang dapat dijadikan

¹⁰Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, 172-173.

¹¹Diakses melalui situs https://ipi.perpusnas.go.id/wp-content/uploads/2017/09/KODE_ETIK-IPI-2015_B5.pdf, pada tanggal 20 Maret 2019.

sebagai pedoman perilaku bagi para anggotanya dalam melaksanakan tugas melayani masyarakat.¹²

Penyusunan kode etik pustakawan dimulai sejak tahun 1993, kemudian diperbaharui pada tahun 1997 dan disempunakan pada 19 September 2002 bersamaan dengan kongres IPI yang ke IX di Batu, Malang Jawa Timur dan disempunakan kembali pada 15 November 2006 di Denpasar, Bali.¹³ Kode etik pustakawan terdiri dari (a) Pendahuluan, (b) Kewajiban pustakawan kepada bangsa dan negara, (c) Kewajiban kepada masyarakat, (d) Kewajiban kepada profesi, (e) Kewajiban kepada rekan sejawat, (f) Kewajiban terhadap pribadi dan, (g) Sanksi pelanggaran kode etik.¹⁴ Dalam pembukaan Kode Etik Pustakawan Indonesia dinyatakan bahwa prinsip yang tertuang dalam kode etik merupakan kaidah umum Pustakawan Indonesia. Kode etik pustakawan yang terdapat di perpustakaan UIN Ar-Raniry berpedoman kepada Kode Etik Pustakawan yang telah disebutkan di atas.

3. Tujuan dan Fungsi Kode Etik Pustakawan

Kode etik pustakawan sangat berperan penting dalam membangun perkembangan dan membina karakter pustakawan. Berbagai kegiatan yang dilakukan pasti mempunyai tujuan dan fungsi tertentu, begitu juga terhadap kode etik pustakawan. Berikut ini adalah beberapa tujuan dari kode etik pustakawan yaitu:

¹²Rachman Hermanwan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, 96-98.

¹³Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, 110-111.

¹⁴Purwono, *Profesi Pustakawan* (Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2016), 7.32.

- a. Meningkatkan pengabdian pustakawan kepada Tuhan Yang Maha Esa, bangsa dan negara, sebagai makhluk ilahi, serta warga negara yang baik. Dengan diaturnya kode etik, pustakawan dapat memberikan pengabdian sebagai hamba dan berbakti kepada sesama, terutama untuk bangsa dan negara.
- b. Menjaga martabat pustakawan. Pustakawan harus menjaga martabat dan kehormatannya dengan berlandaskan nilai-nilai moral yang dianut oleh masyarakat.
- c. Meningkatkan mutu profesi pustakawan. Untuk dapat memberikan layanan kepustakawanan terhadap masyarakat, maka anggota profesi berkewajiban untuk meningkatkan mutu profesi dan anggota melalui berbagai kegiatan, baik melalui pendidikan formal, nonformal atau informal.
- d. Meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan, terutama layanan informasi kepada masyarakat. Pustakawan sebagai pekerja informasi harus berupaya agar kuantitas dan kualitas informasi yang diberikan selalu meningkat sesuai dengan kebutuhan pemustaka.¹⁵

Dalam kode etik pustakawan Indonesia Pasal 2, kode etik profesi pustakawan mempunyai tujuan:

- a. Membina dan membentuk karakter pustakawan.
- b. Mengawasi tingkah laku pustakawan dan sarana kontrol sosial.

¹⁵Purwono, *Profesi Pustakawan*, 7.33.

- c. Mencegah timbulnya kesalahpahaman dan konflik antar sesama anggota dan antara anggota dengan masyarakat.
- d. Menumbuhkan kepercayaan masyarakat pada perpustakaan dan mengangkat citra pustakawan.¹⁶

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari kode etik pustakawan adalah menjaga martabat pustakawan, meningkatkan mutu dari profesi pustakawan, meningkatkan kualitas layanan dan mencegah kesalahpahaman dan konflik antar anggota dan masyarakat.

Rusel Bowden dalam buku Rachman Hermanwan dan Zulfikar Zen, menyatakan bahwa fungsi kode etik bagi pustakawan adalah sebagai berikut.

- a. Mendorong para anggota untuk bertingkah laku secara profesional.
- b. Mendorong anggota untuk mematuhi “*LA’s Charter and byelaws*” dapat dijelaskan mendorong anggota untuk mematuhi anggaran dasar dan anggaran rumah tangga kode etik pustakawan.
- c. Menuntut anggota mereka tidak memilih berperilaku yang berprasangka terhadap kedudukan atau asosiasi pustakawan.
- d. Mensyaratkan anggota untuk bekerja profesional.
- e. Tugas utama anggota adalah melayani pelanggan.
- f. Menempatkan anggota dengan kewajiban.
- g. Anggota harus memberikan kemampuan mereka dengan baik.
- h. Anggota tidak boleh dengan sengaja menyajikan bahan pustaka yang mendorong terjadinya diskriminasi.

¹⁶Diakses melalui situs https://ipi.perpusnas.go.id/wp-content/uploads/2017/09/KODE_ETIK-IPI-2015_B5.pdf, pada tanggal 20 Maret 2019.

- i. Anggota tidak boleh membocorkan rahasia.
- j. Menjamin setiap tindakan dan keputusan berdasarkan pertimbangan profesi.¹⁷

4. Manfaat Kode Etik Pustakawan

Kode etik pustakawan memberikan manfaat terhadap profesi, anggota dan masyarakat. Secara rinci manfaat kode etik adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat bagi profesi
 - 1) Dasar formal dari suatu organisasi yang profesional,
 - 2) Sebagai indikator bahwa pekerjaan pustakawan adalah matang dan bertanggung jawab,
 - 3) Kode etik akan membantu anggota memiliki standar kinerja,
 - 4) Sebagai alat kontrol masuknya anggota ke dalam profesi atau asosiasi,
 - 5) Meyakini hubungan layanan perpustakaan dan informasi yang disajikan terhadap kebutuhan masyarakat yang harus dilayani,
 - 6) Menyediakan manajemen layanan perpustakaan dan informasi yang baik dan efektif,
 - 7) Mendorong para pustakawan untuk memahami tanggung jawab individual untuk melibatkan diri dan mendukung asosiasi profesional mereka.

¹⁷Rachman Hermanwan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, 139.

b. Manfaat bagi anggota

- 1) Anggota profesi memiliki tuntunan moral dalam melaksanakan tugas profesinya,
- 2) Menjamin hak pustakawan dan pekerja informasi untuk berpraktik,
- 3) Dapat memelihara kemampuan, keterampilan, dan keahlian para anggota,
- 4) Dapat memperbaiki kinerja yang dapat mengangkat citra, status dan reputasi,
- 5) Perbaiki kesejahteraan dan apresiasi,
- 6) Dapat menghilangkan keragu-raguan dan kebingungan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab dalam hubungan dengan pemustaka, pustakawan dan atasan.

c. Manfaat bagi masyarakat

- 1) Meningkatkan mutu layanan terhadap masyarakat,
- 2) Memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhannya, jika ada layanan yang diberikan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan,
- 3) Memberi perlindungan hak akses terhadap informasi
- 4) Menjamin hak akses pemustaka terhadap informasi yang diperlukannya,
- 5) Menjamin kebenaran, keakuratan, dan kemutakhiran setiap informasi yang diberikan,

- 6) Melindungi pemustaka dari beban lebih informasi (*information overload*),
- 7) Memelihara kualitas dan standar pelayanan.¹⁸

5. Sanksi Pelanggaran Kode Etik Pustakawan

Pada Kode Etik Pustakawan Indonesia Bab III, pasal 9 telah ditetapkan bahwa pelanggaran terhadap Kode Etik ini dapat dikenakan sanksi oleh Dewan Kehormatan Pustakawan Indonesia yang ditetapkan oleh Pengurus Pusat IPI. Dalam Dewan Kehormatan Pustakawan Indonesia Bab III, pasal 7 sudah diatur mengenai sanksi atas pelanggaran kode etik, seperti yang tertera dibawah ini:

- a. Dewan Kehormatan Pustakawan Indonesia dapat memberikan pertimbangan sanksi sebagai berikut:
 - 1) Peringatan biasa berupa pembinaan,
 - 2) Peringatan keras berupa teguran tertulis,
 - 3) Skorsing dari keanggotaan IPI.
- b. Pertimbangan sanksi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) disampaikan oleh Dewan Kehormatan kepada Ketua Umum Pengurus Pusat IPI untuk ditetapkan.¹⁹

Adapun beberapa contoh dari pelanggaran kode etik pustakawan ini yaitu tidak melindungi hak privasi pemustaka, seperti menyebarkan rahasia pemustaka baik menyangkut hal pribadi ataupun menyangkut informasi yang

¹⁸Rachman Hermanwan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, 101-103.

¹⁹Diakses melalui situs https://ipi.perpusnas.go.id/wp-content/uploads/2017/09/KODE_ETIK-IPI-2015_B5.pdf, pada tanggal 20 Maret 2019.

dicari. Tidak bertanggung jawab dengan informasi yang disebar atau disajikan.

6. Penerapan Kode Etik Pustakawan

Penerapan kode etik pustakawan diimplementasikan ke dalam berbagai hal atau kegiatan berikut ini.

a. Hubungan dengan Pemustaka

- 1) Pustakawan harus menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi. Pustakawan menyediakan akses tak terbatas, adil tanpa memandang ras, agama, status sosial, ekonomi, politik, gender, kecuali ditentukan oleh peraturan perundang-undangan.
- 2) Pustakawan tidak bertanggung jawab atas konsekuensi penggunaan informasi yang diperoleh dari perpustakaan.
- 3) Pustakawan berkewajiban melindungi hak privasi pemustaka dan kerahasiaan menyangkut informasi yang dicari.
- 4) Pustakawan mengakui dan menghormati hak milik intelektual.

b. Hubungan antar Pustakawan

- 1) Pustakawan berusaha mencapai keunggulan dalam profesinya dengan cara melihat dan mengembangkan pengetahuan dan keterampilan.
- 2) Pustakawan bekerja sama dengan pustakawan lain dalam upaya mengembangkan kompetensi pustakawan, baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok.

- 3) Pustakawan memelihara dan memupuk hubungan kerja sama yang baik antara sesama rekan.
- 4) Pustakawan memiliki kesadaran, kesetiaan, penghargaan terhadap Korps Pustakawan secara wajar.
- 5) Pustakawan menjaga nama baik dan martabat rekan, baik di dalam maupun di luar kedinasan.

c. Hubungan dengan Perpustakaan

- 1) Pustakawan ikut aktif dalam perumusan kebijakan menyangkut kegiatan jasa kepustakawanan.
- 2) Pustakawan bertanggung jawab terhadap pengembangan perpustakaan.
- 3) Pustakawan berupaya membantu dan mengembangkan pemahaman serta kerja sama semua jenis perpustakaan.

d. Hubungan dengan Organisasi Profesi

- 1) Membayar iuran keanggotaan secara disiplin.
- 2) Mengikuti kegiatan organisasi sesuai kemampuan dengan penuh tanggung jawab.
- 3) Mengutamakan kepentingan organisasi di atas kepentingan pribadi.

e. Hubungan dengan Masyarakat

- 1) Pustakawan bekerja sama dengan anggota komunitas dan organisasi yang sesuai berupaya meningkatkan harkat dan martabat kemanusiaan serta komunitas yang dilayaninya.

- 2) Pustakawan berupaya memberikan sumbangan dalam pengembangan kebudayaan di masyarakat.²⁰

f. Hubungan dengan Atasan

Pustakawan dalam melaksanakan tugas, di samping berhubungan dengan rekan kerja atau antar pustakawan, pemustaka, juga dengan atasan. Dengan atasan pustakawan harus dapat menciptakan hubungan kerja yang baik dan harmonis. Untuk dapat bekerja sama dengan atasan, pustakawan harus mengembangkan sikap sebagai berikut:

- 1) Loyal. Pustakawan harus loyal kepada atasannya, dalam artian loyal terhadap tugas dan tanggung jawab profesinya.
- 2) Memberi solusi bukan masalah. Pustakawan harus berprinsip dapat memaksimalkan potensi dirinya untuk membantu atasan. Kepada atasan bukan memberi masalah, tetapi memberi solusi dalam memecahkan berbagai masalah.

g. Penampilan Pribadi

Dalam memberikan pelayanan pada pemustaka dan informasi, pustakawan harus memperhatikan penampilan pribadinya. Dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, seyogyanya pustakawan dapat tampil seperti berikut:

- 1) Wajar. Tampil wajar artinya tampil bersahaja, tidak *over*, tidak menganggap orang lain lebih tinggi atau lebih rendah, tidak minder,

²⁰Diakses melalui situs https://ipi.perpusnas.go.id/wp-content/uploads/2017/09/KODE_ETIK-IPI-2015_B5.pdf, pada tanggal 20 Maret 2019.

dan tidak mudah goyah dalam situasi sesulit apa pun, tetap mampu berpikir jernih, serta fokus pada tugas pekerjaannya.

- 2) Jujur
- 3) Berpakaian sopan
- 4) Tampil tenang. Pustakawan harus bisa tampil tenang dalam menghadapi segala persoalan, percaya diri, tidak gugup apabila melihat banyak orang atau banyak pemustaka yang harus dilayani.
- 5) Murah senyum
- 6) Bertutur kata baik
- 7) Pandai bergaul. Pustakawan harus pandai bergaul baik dengan sesama rekan kerja, atasan maupun masyarakat. Karena pustakawan dalam menjalankan tugasnya selalu berhubungan dan berinteraksi dengan manusia.
- 8) Tidak dendam²¹

C. Kepuasan Pemustaka

1. Definisi Kepuasan Pemustaka

Kata kepuasan atau “*satisfaction*” berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang artinya cukup baik dan “*facio*” yang berarti melakukan atau membuat. Secara sederhana kepuasan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu

²¹Rachman Hermanwan dan Zulfikar Zen, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, 142-149.

atau membuat sesuatu memadai.²² Dalam Kamus Bahasa Indonesia, kepuasan berarti perihal atau perasaan puas, kesenangan karena sudah terasa terpenuhi keinginan hatinya.²³ Menurut Undang Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 1 ayat 9 menyatakan bahwa, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.²⁴

Lasa menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi pustakawan, pengaksesan mudah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali, dan waktu layanan.²⁵

Jadi kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang atau respon pemustaka terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan sebelumnya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Sutardji dkk., mengemukakan bahwa faktor-faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah:

²²Resti Dwi Wahyuni, "Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Sleman Tahun 2018." *Jurnal Student UNY*, (2018): 4-5. diakses melalui situs <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/fipmp/article/download/12238/11792>, pada tanggal 13 Juli 2019.

²³Poewardarminta, W. J. S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 913.

²⁴Diakses melalui situs Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>, pada tanggal 30 Juni 2019.

²⁵Lasa HS, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, 155.

- a. Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pemustaka eksternal (mahasiswa) artinya pemustaka tidak dapat langsung ke ruang koleksi untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi.
- b. Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pemustaka terhadap jasa yang diberikan perpustakaan seperti keanggotaan, jasa kesiagaan informasi, jasa penelusuran informasi dan jasa layanan fotocopy.
- c. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pemustaka.
- d. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pemustaka untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari pustakawan.
- e. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh pustakawan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pemustaka.²⁶

Menurut Samosir, terdapat beberapa faktor yang dianggap dominan yang mempengaruhi kepuasan pemustaka, antara lain yaitu:

²⁶Sutardji & Sri Maulidyah, "Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi-Umbian." *Jurnal Perpustakaan*, Vol. XV, No. 2. (2006): 33. Diakses melalui [situs repository.usu.ac.id](http://situs.repository.usu.ac.id), pada tanggal 14 Juli 2019.

- a. Pemakaian perpustakaan secara berulang-ulang.
- b. Menginformasikan kepada pemustaka untuk menggunakan jasa perpustakaan.
- c. Informasi yang dibutuhkan terpenuhi oleh perpustakaan.²⁷

Menurut Sulisty Basuki, menyatakan bahwa kepuasan pemustaka tergantung pada faktor-faktor berikut:

- a. Kecepatan jasa (waktu yang diperlukan) untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan.
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan.
- c. Nisbah ketepatan (proporsi informasi relevan yang disediakan).
- d. Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemustaka sebelum memperoleh jawaban).
- e. Keluasan (*exhaustivity*), artinya seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa banyak unit informasi memberikan jasa yang diberikan.
- f. Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia.²⁸

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah sistem layanan perpustakaan, dana, kemudahan dan kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan

²⁷Samosir & Zurni Zahara, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU." *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol I, No. 1. (2005): 30. Diakses melalui situs <http://www.usu.ac.id>, pada tanggal 14 Juli 2019.

²⁸Sulisty Basuki, *Teknik dan Jasa Dokumentasi* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992), 204.

pemberian informasi yang diberikan kepada pemustaka. Implikasi dari aspek-aspek kepuasan pemustaka inilah yang menjadi standar pelayanan yang ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pemustaka sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pemustaka.

3. Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Pengukuran kepuasan pemustaka dimaksudkan untuk menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan secara menyeluruh. Terdapat lima unsur yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis untuk mengukur kualitas layanan sehingga pustaka merasa puas atau tidak terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yaitu:

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan oleh perpustakaan dalam upaya memenuhi kepuasan pemustaka.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu keandalan pustakawan dalam melayani pemustaka sesuai yang dijanjikan seperti kemampuan dalam memecahkan masalah pemustaka atau kemampuan dalam memberikan layanan pertama yang baik.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu memiliki sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pemustaka.
- d. Jaminan (*Assurance*), yaitu kenyamanan yang dirasakan atau diterima pemustaka seperti menghargai pemustaka, memperlakukan pemustaka

dengan sopan, ramah, dan manusiawi, serta pustakawan memiliki pengetahuan dibidangnya.

- e. Empati (*Empathy*), yaitu pustakawan mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pemustaka, pustakawan mengerti kemauan dan keinginan pemustaka, kenyamanan jam operasional perpustakaan bagi pemustaka, mempelajari kebutuhan pemustaka sebelum mengambil tindakan apapun.²⁹

Untuk mengukur kepuasan pemustaka dapat dilakukan dengan berbagai metode. Pihak perpustakaan dapat menentukan metode mana yang paling cocok dan dinilai handal mengungkapkan kepuasan pemustaka. Apabila dilihat dari sudut pandang manajemen pemasaran maka untuk mengukur kepuasan pustaka, metode yang digunakan antara lain:

- a. *Complaint and Suggestion System* (Sistem Keluhan dan Saran)

Untuk mengukur kepuasan pemustaka, perpustakaan dapat menyediakan fasilitas kotak saran kepada pemustaka untuk menyampaikan saran, memberikan ide-ide atau masukan kepada perpustakaan dan juga menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh pemustaka.

²⁹Hari Santoso, "Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Artikel Pustakawan Perpustakaan UM*, (2011): 13-14. Diakses melalui situs <http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/metode-pengukuran-tingkat-kepuasan-pemakai-perpustakaan-perguruan-tinggi.html>, pada tanggal 14 Juli 2019.

b. *Customer Satisfaction Surveys* (Survei Kepuasan Pemustaka)

Umumnya penelitian mengenai pemustaka dilakukan melalui metode *survey*, baik melalui pos, telepon atau wawancara pribadi atau ada perpustakaan mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.

c. *Ghost User* (Pemustaka Bayangan)

Dalam hal ini perpustakaan menyuruh orang-orang tertentu sebagai pemustaka ke perpustakaan lain atau ke perpustakaan sendiri untuk melihat dan melaporkan keunggulan dan kelemahan pustakawan yang melayaninya, bahkan pemimpin sendiri juga harus turun langsung ke lapangan.

d. *Lost Customer Analysis* (Analisis Pemustaka yang Hilang)

Perpustakaan yang kehilangan pemustaka mencoba menghubungi kembali pemustaka tersebut. Mereka dibujuk untuk mengungkapkan mengapa mereka tidak datang lagi atau adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi. Dari hal tersebut akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perpustakaan sendiri agar tidak ada lagi pemustaka yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.³⁰

Adapun dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka adalah *Customer Satisfaction Surveys* (Survei kepuasan pemustaka).

³⁰Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* (Bandung: Alfabeta, 2002), 232-233.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang mengumpulkan data di lapangan dengan pendekatan kuantitatif.¹ Metode penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivisme digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/stasistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.² Menurut Kasiram, penelitian kuantitatif adalah suatu proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin diketahui.³

Alasan penggunaan metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini dikarenakan pengaruh kode etik pustakawan terhadap kepuasan pemustaka yang menghasilkan data berupa angka-angka yang nantinya akan dianalisis dengan analisis statistik. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linear sederhana yaitu suatu pendekatan meramalkan pengaruh data yang satu terhadap data lainnya atau pendekatan yang memiliki hubungan fungsional antara variabel-variabel.⁴

¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), 7.

²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 8.

³Moh. Kasiram, *Metodologi Penelitian* (Malang: UIN Maliki Press, 2008), 149.

⁴Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 215.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Perpustakaan UPT. UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang beralamat di Jln. Lingkar Kampus UIN Ar-Raniry, Darussalam-Banda Aceh. Alasan penulis memilih UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh karena perpustakaan ini mempunyai kode etik yang harus dijalankan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka. Hal tersebutlah yang membuat peneliti tertarik untuk menjadikan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh ini sebagai lokasi penelitian untuk melihat bagaimana pengaruh kode etik pustakawan terhadap kepuasan pemustaka. Waktu penelitian ini terhitung pada bulan Agustus s/d Desember 2019.

C. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian, yang kebenarannya masih harus diuji secara empiris.⁵ Menurut Sugiyono, hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁶ Adapun hipotesisnya dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Ha: Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kode Etik Pustakawan terhadap kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
2. Ho: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan Kode Etik Pustakawan terhadap kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

⁵Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Rarajawali Pers, 2014), 75.

⁶Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 96.

Kedua hipotesis tersebut dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistik sebagai berikut:

$H_a : \rho \neq 0$, “tidak sama dengan nol” berarti lebih besar atau kurang dari nol artinya ada pengaruh.

$H_o : \rho = 0, 0$ berarti tidak ada pengaruh.

D. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dan ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁷ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka yang aktif di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sebanyak 21. 311 pemustaka.⁸ Alasan peneliti menggunakan seluruh pemustaka aktif pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sebagai populasi karena pemustaka aktif lebih sering mendatangi dan memanfaatkan pelayanan perpustakaan yang terdapat pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang ingin diteliti.⁹ Maka penelitian ini mengambil sampel yaitu pemustaka aktif di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan menggunakan *sampling aksidental*. *Sampling aksidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat

⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kulitatif dan R&D*, 80.

⁸Wawancara dengan Pak Alrizki Ekatama Pustakawan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry 15 Juli 2019.

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kulitatif dan R&D*, 81.

digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu sesuai sebagai sumber data.¹⁰ Alasan peneliti menggunakan *Sampling aksidental* karena mereka (pemustaka) paling mudah ditemui dan kebetulan mereka ada ditempat penelitian pada saat peneliti menyebarkan kuesioner.

Untuk menentukan ukuran sampel dalam penelitian ini, populasi diolah dengan rumus sederhana yang dikembangkan oleh Slovin berikut ini.

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

$$n = \frac{21.311}{1 + 21.311(0,1)^2}$$

$$n = \frac{21.311}{1 + 21.311(0,01)}$$

$$n = \frac{21.311}{1 + 213,11}$$

$$n = \frac{21.311}{214,11}$$

$$n = 99$$

Keterangan:

n = Besar sampel

N = Jumlah populasi

e = Nilai kritis yang diinginkan (10% yaitu 0,1)¹¹

¹⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, 85.

¹¹Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 78.

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin di atas, besarnya sampel yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah sebanyak 99 pemustaka aktif di UPT.

Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

E. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas data adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.¹² Adapun pengujian validitas yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan program SPSS versi 17.0. Dalam hal ini masing-masing item yang ada di dalam variabel X dan Y akan di uji korelasinya dengan skor total variabel tersebut, kemudian dianalisis secara statistik dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment*. Berikut ini merupakan rumus korelasi *Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi antara variabel X dengan Y.

N = Number of Case.

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y.

¹²Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*, 211.

ΣX = Jumlah seluruh skor X

ΣY = Jumlah seluruh skor Y.¹³

Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mengukur validitas adalah dengan mengedarkan angket kepada 20 responden yang tidak termasuk ke dalam sampel penelitian namun termasuk dalam populasi penelitian. Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner yaitu jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid dan jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas instrumen merujuk kepada konsistensi hasil perekaman data (pengukuran) jika instrumen itu digunakan oleh orang atau sekelompok orang yang sama dalam waktu berlainan atau kalau instrumen digunakan oleh orang atau kelompok yang berbeda dalam waktu yang sama atau yang berlainan.¹⁴ Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik *Cronbach's Alpha*. Berikut rumus *Cronbach's Alpha*:

$$\sigma = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\Sigma \sigma^2 t}{\sigma^2 t} \right]$$

Keterangan:

σ = koefisien *Cronbach's Alpha*

k = butir pertanyaan yang valid

$\Sigma \sigma^2 t$ = jumlah varians butir pertanyaan yang valid

¹³Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), 206.

¹⁴Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, 58.

$$\sigma^{2t} = \text{varians total.}^{15}$$

Untuk menguji reliabilitas, penulis menggunakan SPSS Statistik 17.0. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria jika $r_{\text{alpha}} > r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan reliabel dan jika $r_{\text{alpha}} < r_{\text{tabel}}$ maka pertanyaan tidak reliabel.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 10 responden yang tidak termasuk ke dalam sampel, namun termasuk dalam populasi penelitian.

F. Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan salah satu komponen riset, artinya tanpa data tidak akan ada riset. Data yang akan dipakai dalam riset haruslah data yang benar, karena data yang salah akan menghasilkan informasi yang salah.¹⁶ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data angket.

Angket atau *questionnaire* adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti.¹⁷ Dalam penelitian pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan satuan *Skala Likert*. *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Misalnya setuju-tidak setuju, senang-tidak senang. Setiap jawaban pernyataan-pernyataan angket masing-masing pilihan jawaban diberi skor yaitu: Sangat

¹⁵Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 171.

¹⁶Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 49.

¹⁷S. Nasution, *Metode Research* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 128.

Setuju (S) diberi skor 4, Setuju (SS) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1.¹⁸

Tabel 3.1 Skala Penilaian Jawaban Angket

Alternatif Jawaban	Nilai
SS	4
S	3
TS	2
STS	1

Di bawah ini merupakan gambaran hubungan variabel, indikator, instrumen dan bentuk data.

Tabel 3.2 Hubungan Variabel, Indikator, Instrumen dan Bentuk Data

No.	Variabel	Indikator	Instrumen	Bentuk Data
1.	Kode Etik Pustakawan	Adil, pengarahan, bertanggung jawab, percaya diri, jujur, penampilan diri, sopan, dan tidak dendam	Angket	Ordinal
2.	Kepuasan Pemustaka	Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati	Angket	Ordinal

¹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D*, 94.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu proses lanjutan pengolahan data untuk melihat bagaimana menginterpretasikan data, kemudian menganalisis data dari hasil yang sudah ada pada tahap hasil pengolahan data.¹⁹

Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah, dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.²⁰

Pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilaksanakan melalui tiga tahap, yaitu:

1. Tahap *Editing* (Pemeriksaan)

Tahapan awal adalah melakukan *editing* terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil survei di lapangan. Proses *editing* data bertujuan agar data yang nanti akan dianalisis telah akurat dan lengkap. Adapun pengolahan data yang peneliti lakukan untuk angket pada fase *editing* adalah melakukan pemeriksaan angket yang telah diisi oleh responden. Jika pengisian belum lengkap peneliti dapat meminta responden untuk mengisi kembali.

2. Tahap *Coding* (Pengkodean)

Selanjutnya adalah proses *coding*, pada tahap ini peneliti mengklasifikasikan data-data tersebut dengan memberi kode masing-masing.

¹⁹Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif, Teori dan Aplikasi*, 184.

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D*, 207.

Pemberian kode bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam mengolah dan menganalisis data. Adapun pengolahan data angket yang peneliti lakukan pada fase ini adalah memberikan kode dalam bentuk skor untuk tiap jawaban dengan menggunakan *Skala Likert*.

3. Tahap *Tabulasi* (Pembeberan)

Proses selanjutnya tabulasi, yaitu proses menyajikan data-data yang diperoleh dalam tabel, sehingga diharapkan pembaca dapat melihat hasil penelitian dengan jelas. Selanjutnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui keabsahan suatu data.²¹

Hasil dari data penelitian ini nantinya merupakan data kuantitatif. Analisis regresi linear sederhana yaitu regresi yang memiliki satu variabel dependen dan satu variabel independen.²² Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel satu dengan variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen, sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel independen. Berikut ini adalah rumus untuk menghitung regresi linear sederhana yaitu:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Keterangan:

\hat{Y} = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksikan.

a = Harga Y ketika harga X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien regresi, yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel dependen yang didasarkan pada perubahan

²¹M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya* (Surabaya: Kencana, 2005), 164.

²²V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistik Untuk Penelitian* (Yogyakarta, Graha Ilmu, 2012), 83.

variabel independen. Bila (+) arah garis naik dan bila (-) maka arah garis turun.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.²³



²³Sugiyono, *Statistika untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2011), 261.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

1. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry berdiri pada tanggal 02 September 1960 di Banda Aceh. Pada awalnya, perpustakaan ini merupakan perpustakaan Fakultas Syari'ah yang merupakan Fakultas cabang UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan SK Menteri Agama RI Nomor 40 Tahun 1960, yang berlokasi di salah satu ruang lantai II Komplek Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala milik daerah Aceh.

Pada tanggal 05 Oktober 1963, perpustakaan Fakultas Syari'ah di Banda Aceh berubah status menjadi IAIN yang berdiri sendiri dengan nama IAIN Jami'ah Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh sebagai IAIN ketiga di Indonesia setelah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah di Jakarta. Pada tahun 1975 Perpustakaan IAIN Ar-Raniry memiliki gedung sendiri yang luasnya 250 meter dan namanya menjadi Perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry dan pada saat itu perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry dipimpin oleh Ibu Dra. Halimah Ismail.

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerapkan kode etik pustakawan pada 16 Maret 2016 pada masa kepemimpinan Drs. Khatib A. Latief, MLIS.

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh merupakan bagian integral Tridharma PT yang menyediakan dan mendiseminasi informasi ilmiah

kepada komunitas UIN Ar-Raniry. Perpustakaan ini menyediakan berbagai koleksi dalam bentuk buku cetak dan digital, jurnal ilmiah cetak dan e-journal, audiovisual, karya ilmiah online, dan konsultasi ilmiah. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dikelola oleh 8 pustakawan, 2 tenaga kontrak, dan 4 tenaga administrasi. Saat ini, perpustakaan UIN Ar-Raniry dipimpin oleh Drs. Khatib A. Latief, MLIS yang diangkat 16 Maret 2016 dan dikukuhkan kembali pada Agustus 2018 untuk periode 2018-2022.¹

Sepanjang sejarah berdirinya UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry hingga sekarang, perpustakaan telah dipimpin oleh 10 orang kepala perpustakaan. Berikut nama-nama yang pernah dan sedang menjabat sebagai Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry:

Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

No	Nama Kepala Perpustakaan	Periode	Keterangan/Status
1.	Abdul Arif	1960-1965	Perpustakaan Fak. Syari'ah (cikal bakal UPT. Perpustakaan
2.	Drs. Said Mahmud AR	1965-1969	Perpustakaan Induk
3.	Drs. M. Yacob Syamaun	1970-1974	Perpustakaan Induk
4.	Dra. Halimah Ismail	1974-1079	Perpustakaan Induk
5.	Drs. Fauzi Mahmud	1979-2002	Perpustakaan induk s/d UPT. Perpustakaan

¹Profil UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Tahun 2017.

6.	Drs. Sulaiman Ibrahim	2003-2006	UPT. Perpustakaan
7.	Dra. Cut Maryam Idris	2007-2008	UPT. Perpustakaan
8.	Drs. Zulkarnaen Idham	2009-2010	UPT. Perpustakaan
9.	Abdul Manar, S.Ag, SIP, M.Hum	2011-2016	Pusat Perpustakaan November 2014 berubah sebutan menjadi UPT. Perpustakaan
10.	Drs. Khatib A. Latief, M.LIS	2016- Sekarang	UPT. Perpustakaan

(Sumber: UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry)

2. Visi, Misi, dan Tujuan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Visi dari perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah Menjadikan pusat komunikasi ilmiah yang unggul, relevan, dan inovatif pada tahun 2019.

Misi Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah sebagai berikut:

- a. Membangun dan mendorong pengembangan budaya akademik dalam upaya pencapaian visi dan misi UIN Ar-Raniry.
- b. Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan sumber daya yang *qualified*.
- c. Berupaya mengembangkan dan mendukung proses pendidikan dan pembelajaran, dan penelitian dan keilmuan, dan pengabdian masyarakat, engan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan,

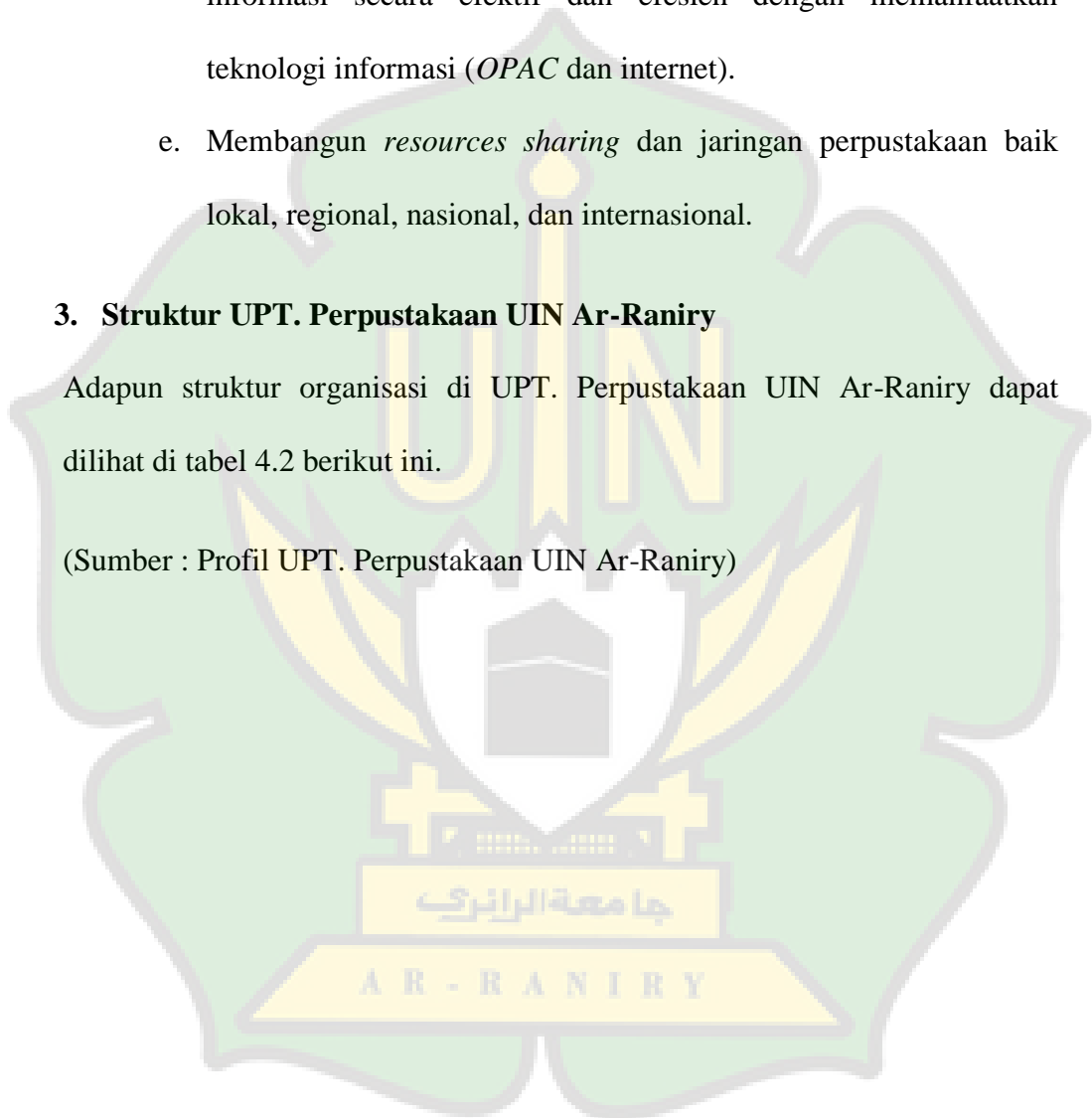
mengadakan koleksi pustaka berbasis kebutuhan, kerelevansian, kemutakhiran dan kelestarian koleksi.

- d. Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi (*OPAC* dan internet).
- e. Membangun *resources sharing* dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional, dan internasional.

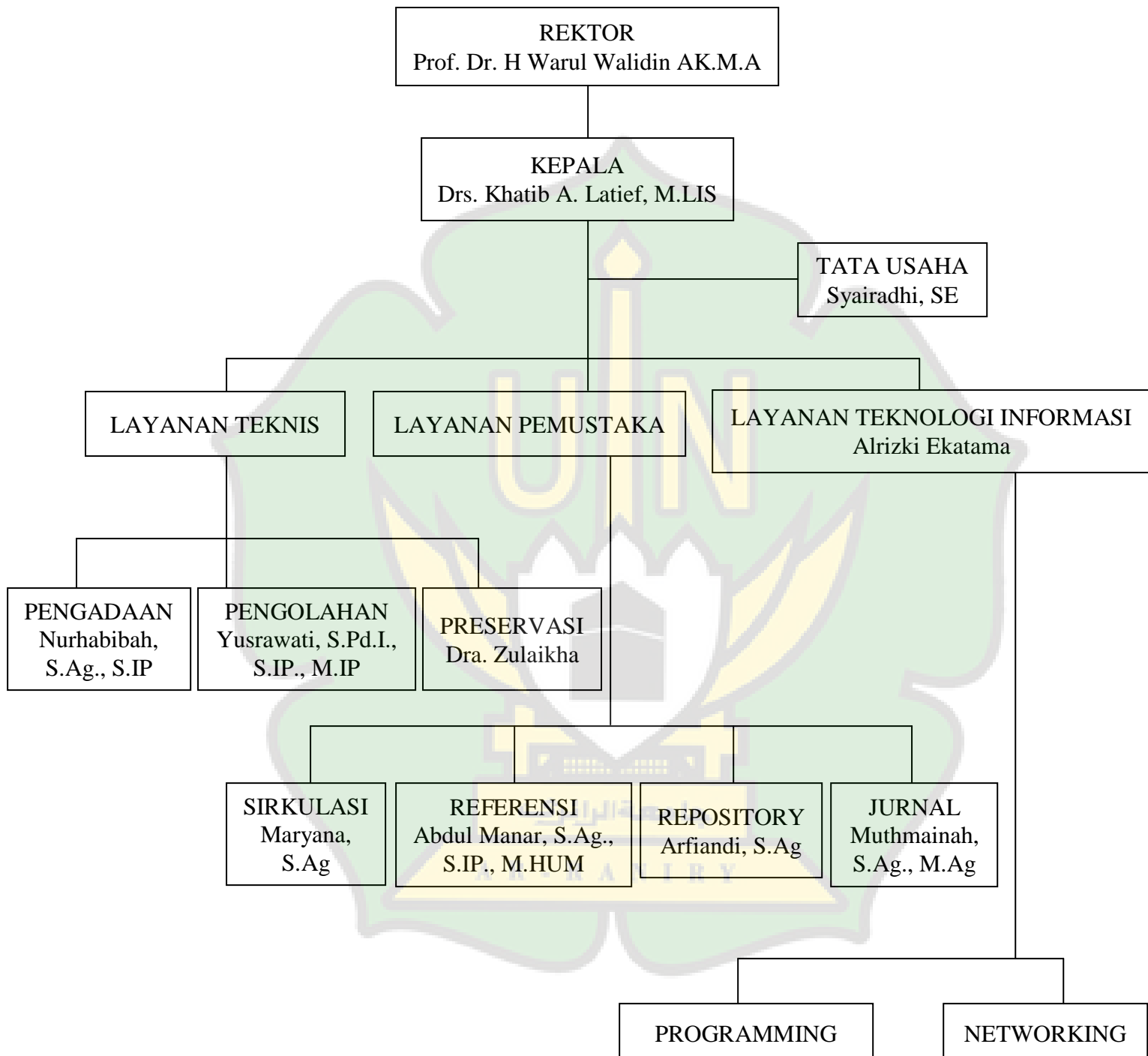
3. Struktur UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Adapun struktur organisasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dapat dilihat di tabel 4.2 berikut ini.

(Sumber : Profil UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry)



Tabel 4.2 Struktur Organisasi



B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang kode etik pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan menggunakan 20 pernyataan melalui angket yang disebarakan kepada 99 pemustaka yang aktif di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang telah dinyatakan sebagai responden.

1. Hasil Uji Validitas

Pada penelitian ini penulis menggunakan angket yang terdiri dari 20 pernyataan, 10 pernyataan variabel X (Kode Etik Pustakawan) dan 10 pernyataan dari variabel Y (Kepuasan Pemustaka). Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 20 orang yang bukan termasuk sampel. Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* dan bantuan SPSS versi 17.0. Tujuan dari pengujian validitas ini yaitu untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kevalidan suatu instrumen penelitian.

Sebelum peneliti menguji validitas, terlebih dahulu penulis memasukkan setiap jawaban ke dalam tabel penolong di mana setiap butir pernyataan penulis kategorikan sebagai variabel X dan variabel Y. Dari hasil hitungan tersebut penulis masukkan ke dalam rumus uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 17.0 yaitu dimulai dari analyze - corelat - bivariat. Suatu item dinyatakan valid atau tidaknya apabila nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.3 dan 4.4

Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Variabel X (Kode Etik Pustakawan)

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,701	0,444	Item valid
2	0,663	0,444	Item valid
3	0,809	0,444	Item valid
4	0,791	0,444	Item valid
5	0,704	0,444	Item valid
6	0,591	0,444	Item valid
7	0,714	0,444	Item valid
8	0,744	0,444	Item valid
9	0,614	0,444	Item valid
10	0,820	0,444	Item valid

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

No.	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,600	0,444	Item valid
2	0,806	0,444	Item valid
3	0,663	0,444	Item valid
4	0,913	0,444	Item valid
5	0,758	0,444	Item valid
6	0,839	0,444	Item valid

7	0,800	0,444	Item valid
8	0,665	0,444	Item valid
9	0,906	0,444	Item valid
10	0,817	0,444	Item valid

Berdasarkan hasil uji validitas variabel X dan variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} di mana r_{tabel} dengan jumlah sampel 20 mahasiswa adalah 0,444 pada taraf signifikan 5%. Data pengolahan hasil pengujian validitas dan data mentahnya dapat dilihat pada lampiran.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah semua butir pernyataan telah valid. Adapun Pengujian reliabilitas ini dimaksud untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 10 mahasiswa yang bukan termasuk sampel. Hasil angket dimasukkan lagi ke dalam tabel penolong dan kemudian pengujian ini dilakukan secara statistik menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan bantuan program SPSS 17.0. Valid pada instrumen ini adalah jika nilai $\alpha > r_{tabel}$ (0,632). Hasil dari pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 4.5

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha	r_{tabel}	Keterangan
1.	Kode Etik Pustakawan (Variabel X)	0,836	0,632	Reliabel
2.	Kepuasan Pemustaka (Variabel Y)	0,943	0,632	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui *Alpha Cronbach* untuk masing-masing variabel kode etik pustakawan (X) diperoleh nilai alpha sebesar 0,836 sedangkan variabel kepuasan pemustaka (Y) sebesar 0,943. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas nilai $\alpha > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} pada taraf signifikan 5% dimana di peroleh r_{tabel} sebesar 0,632. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliabel.

3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket mengenai pengaruh kode etik pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Angket dibagikan kepada 99 pemustaka yang aktif di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam bentuk pernyataan dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Tujuan dari pengujian regresi adalah mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan atau persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh hubungan antar dua variabel.

Table 4.6 Hasil Analisis Variabel X dan Variabel Y

Sampel	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	27	29	783	729	841
2	26	38	988	676	1444
3	40	40	1600	1600	1600
4	39	40	1560	1521	1600
5	37	38	1406	1369	1444
6	37	39	1443	1369	1521
7	40	39	1560	1600	1521
8	26	28	728	676	784
9	39	39	1521	1521	1521
10	40	40	1600	1600	1600
11	38	40	1520	1444	1600
12	37	40	1480	1369	1600
13	37	39	1443	1369	1521
14	32	34	1088	1024	1156
15	27	29	783	729	841
16	34	40	1360	1156	1600
17	37	27	999	1369	729
18	38	40	1520	1444	1600
19	40	40	1600	1600	1600
20	33	40	1320	1089	1600
21	32	37	1184	1024	1369
22	23	25	575	529	625
23	34	35	1190	1156	1225
24	38	40	1520	1444	1600
25	39	36	1404	1521	1296
26	29	31	899	841	961
27	32	40	1280	1024	1600
28	32	40	1280	1024	1600
29	34	40	1360	1156	1600
30	39	40	1560	1521	1600
31	40	40	1600	1600	1600
32	34	38	1292	1156	1444
33	40	40	1600	1600	1600
34	40	38	1520	1600	1444
35	25	26	650	625	676
36	40	40	1600	1600	1600

37	38	39	1482	1444	1521
38	39	40	1560	1521	1600
39	40	40	1600	1600	1600
40	27	28	756	729	784
41	33	33	1089	1089	1089
42	35	36	1260	1225	1296
43	35	39	1365	1225	1521
44	39	40	1560	1521	1600
45	26	26	676	676	676
46	36	36	1296	1296	1296
47	33	35	1155	1089	1225
48	37	40	1480	1369	1600
49	40	40	1600	1600	1600
50	32	40	1280	1024	1600
51	35	40	1400	1225	1600
52	40	39	1560	1600	1521
53	29	31	899	841	961
54	34	36	1224	1156	1296
55	35	36	1260	1225	1296
56	37	39	1443	1369	1521
57	32	35	1120	1024	1225
58	37	37	1369	1369	1369
59	39	40	1560	1521	1600
60	39	39	1521	1521	1521
61	37	35	1295	1369	1225
62	34	39	1326	1156	1521
63	37	37	1369	1369	1369
64	40	40	1600	1600	1600
65	38	40	1520	1444	1600
66	30	35	1050	900	1225
67	32	39	1248	1024	1521
68	38	36	1368	1444	1296
69	37	36	1332	1369	1296
70	38	40	1520	1444	1600
71	40	38	1520	1600	1444
72	37	38	1406	1369	1444
73	35	39	1365	1225	1521
74	31	38	1178	961	1444
75	40	40	1600	1600	1600

76	37	39	1443	1369	1521
77	34	39	1326	1156	1521
78	40	38	1520	1600	1444
79	37	36	1332	1369	1296
80	38	40	1520	1444	1600
81	39	38	1482	1521	1444
82	40	40	1600	1600	1600
83	33	35	1155	1089	1225
84	39	39	1521	1521	1521
85	29	31	899	841	961
86	36	38	1368	1296	1444
87	39	36	1404	1521	1296
88	31	32	992	961	1024
89	39	40	1560	1521	1600
90	39	40	1560	1521	1600
91	39	40	1560	1521	1600
92	40	40	1600	1600	1600
93	36	39	1404	1296	1521
94	38	40	1520	1444	1600
95	38	40	1520	1444	1600
96	35	37	1295	1225	1369
97	25	27	675	625	729
98	36	36	1296	1296	1296
99	39	40	1560	1521	1600
TOTAL	$\sum X=352$ 2	$\sum Y=367$ 9	$\sum XY=13214$ 0	$\sum X^2=12711$ 0	$\sum Y^2=13819$ 9

Berdasarkan data yang diperoleh di atas, dapat dilihat bahwa nilai dari variabel X dan Y berbeda-beda. Maka dapat dibentuk persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = a + bX$

Dimana :

Y = variabel dependen (nilai yang diprediksi)

a = konstanta (nilai Y apabila X=0)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

X= variabel independen

Hasil analisis regresi dapat dilihat pada tabel 4.7

Tabel 4.7 Hasil Regresi Linear Sederhana

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12.489	2.110		5.918	.000
	X	.694	.059	.767	11.775	.000

a. Dependent Variable: Y (Kepuasan Pemustaka)

a. Persamaan Regresi Linear Sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,489 + 0,694(X)$$

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai konstanta sebesar 12,489 sementara nilai kode etik pustakawan sebesar 0,694. Dengan demikian persamaan regresinya adalah 12,489, artinya bahwa kode etik pustakawan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka (Y), sehingga persamaan regresinya adalah $Y = 12,489 + 0,694X$.

Adapun kriteria yang digunakan dalam pengujian regresi apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Sebaliknya apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

b. Interpretasi Hasil Penelitian

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan bahwa jika kode etik pustakawan diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan kode etik pustakawan akan berubah sebesar 0,694 satuan pada arah yang sama. Misalkan pada variabel X (Kode Etik Pustakawan) memiliki skor 20, maka persamaan regresi ditulis $Y = 12,489 + 0,694(20)$. Semakin baik Kode Etik Pustakawan maka semakin terpenuhinya kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

4. Pembuktian Hipotesis

Penulis menentukan hipotesis berdasarkan ketentuan berikut:

H_a : Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kode Etik Pustakawan terhadap kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry (X).

H_o : Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan Kode Etik Pustakawan terhadap kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry (Y).

Hipotesis riset di atas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistiknya yaitu:

H_a : $\rho \neq 0$, terdapat pengaruh

H_o : $\rho = 0$, tidak terdapat pengaruh

Selanjutnya kedua hipotesis diatas diuji dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan nilai F_{tabel} yang dapat dilihat pada tabel nilai “F” *Product Moment* dengan menghitung nilai df terlebih dahulu yaitu $df = N - nr = 99 - 2 = 97$.

Tabel 4.8 Tabel Anova

ANOVA ^b						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	871.610	1	871.610	138.645	.000 ^a
	Residual	609.804	97	6.287		
	Total	1481.414	98			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Pada tabel nilai “F”, diperoleh hasil bahwa df sebesar 97 dengan taraf signifikan 5% diperoleh F_{tabel} sebesar 3,94, sedangkan F_{hitung} besarnya 138,645. Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh variabel X (kode etik perusahaan) terhadap variabel Y (kepuasan pemustaka).

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4.9 Tabel Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.584	2.507

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.767 ^a	.588	.584	2.507

a. Predictors: (Constant), X

Dari hasil analisis data dapat diketahui hubungan antara variabel independent (kode etik pemustaka) dengan variabel dependent (kepuasan pemustaka) memiliki nilai korelasi (R) sebesar 0,767 maka pada tabel 4.10, interpretasi angka korelasi *product moment* terletak antara 0,60 - 0,799 yang artinya terdapat pengaruh yang kuat. Selanjutnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,588. Dengan demikian 58% kode etik pemustaka memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan pemustaka, sedangkan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4.10 Interpretasi Angka Indeks Korelasi *Product Moment*

Interval koefisien	Interpretasi
0,000-0,199	Sangat rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat kuat ²

C. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penulis tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kode etik pustakawan terhadap kepuasan

²Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, 262.

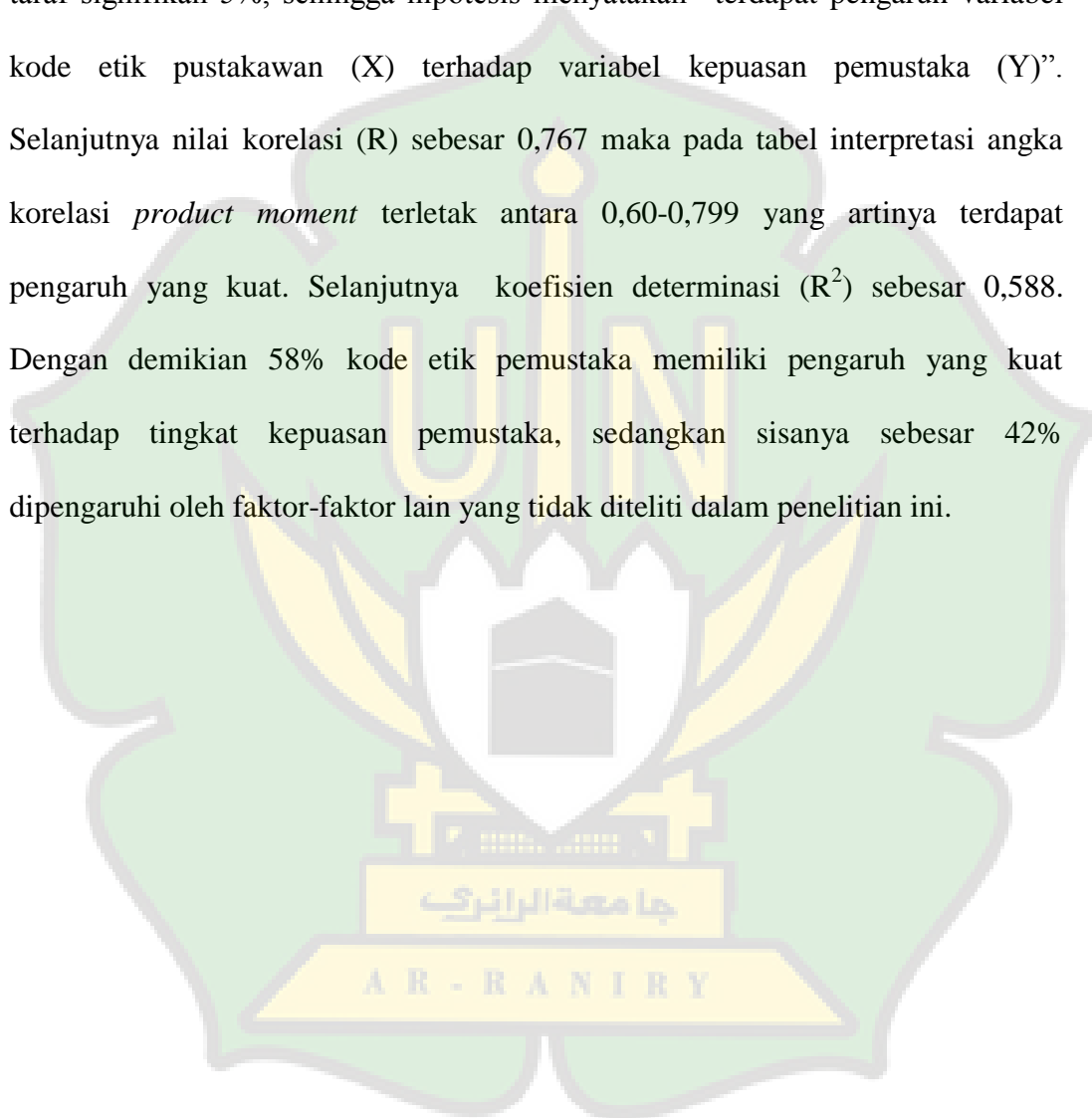
pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Adapun responden dalam penelitian ini adalah seluruh pemustaka yang aktif di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang berjumlah 21.311 pemustaka, namun penulis mengambil sampel sebanyak 99 orang yang dipilih berdasarkan teknik *sampling aksidental* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, artinya siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan penulis dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

Hasil penelitian menunjukkan data valid dan reliabel, berdasarkan dari tabel 4.3 dan tabel 4.4 menyatakan hasil validitas variabel X dan variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} pada jumlah responden $N=20$ adalah 0,444 pada taraf signifikan 5%. Kemudian dari tabel 4.5 yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel dinyatakan reliabel karena jumlah responde $N=10$ adalah 0,632 memiliki $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikan 5%, dimana kode etik pustakawan (X) diperoleh nilai Alpha sebesar 0,836 sedangkan variable kepuasan pemustaka (Y) sebesar 0,943.

Dari hasil pengujian regresi linear sederhana menunjukkan hasil sebesar 871.610 dan nilai t_{hitung} sebesar 5.918 menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif variabel X dengan variabel Y. Berdasarkan persamaan regresi, dapat diinterpretasikan bahwa jika kode etik pustakawan diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan kode etik pustakawan akan berubah sebesar 0,694 satuan pada arah yang sama. Misalkan pada variabel X (Kode Etik Pustakawan) memiliki skor 20, maka persamaan

regresi ditulis $Y = 12,489 + 0,694(20)$. Semakin baik Kode Etik Pustakawan maka semakin terpenuhinya kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Dari pengujian hipotesis diperoleh $F_{hitung} (138,645) > F_{tabel} (3,94)$ pada taraf signifikan 5%, sehingga hipotesis menyatakan “terdapat pengaruh variabel kode etik pustakawan (X) terhadap variabel kepuasan pemustaka (Y)”. Selanjutnya nilai korelasi (R) sebesar 0,767 maka pada tabel interpretasi angka korelasi *product moment* terletak antara 0,60-0,799 yang artinya terdapat pengaruh yang kuat. Selanjutnya koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,588. Dengan demikian 58% kode etik pemustaka memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepuasan pemustaka, sedangkan sisanya sebesar 42% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kode etik pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kode etik pustakawan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Hal ini didukung dengan hasil pengujian regresi sebesar 871.610 dan nilai t_{hitung} sebesar 5.918 yang menyatakan bahwa kode etik pustakawan (X) berpengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka (Y).
2. Dari pengujian hipotesis diperoleh $F_{hitung} (138,645) > F_{tabel} (3,94)$ pada taraf signifikan 5%, sehingga hipotesis menyatakan “terdapat pengaruh variabel kode etik pustakawan (X) terhadap variabel kepuasan pemustaka (Y)”.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang penulis ingin sampaikan dan kiranya perlu dipertimbangkan adalah sebagai berikut.

1. Bagi pustakawan khususnya pada pelayanan bagian sirkulasi dan referensi perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi hubungan baik terutama dengan pemustaka karena hal tersebut demi pencitraan profesi dan nama pencitraan perpustakaan.

2. Pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry harus membiasakan dan membudayakan kode etik yang telah dibuat oleh lembaga Ikatan Pustakawan Indonesia (LIPI) dan telah disepakati bersama pustakawan se-Indonesia.



DAFTAR PUSTAKA

Anas Sudijono. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008.

Bangun dan Eva Violesia, “Pengaruh Warna Ruang Kerja terhadap Kenyamanan Dosen Departemen Psikologi Industri dan Organisasi Fakultas Psikologi USU,” (2014), diakses melalui situs <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/41143/4/ChapterII.pdf>, pada tanggal 27 Desember 2018.

Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta, 2002.

Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2000.

Hari Santoso, “Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Artikel Pustakawan Perpustakaan UM*, (2011): 13-14. Diakses melalui situs <http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/metode-pengukuran-tingkat-kepuasan-pemakai-perpustakaan-perguruan-tinggi.html>, pada tanggal 14 Juli 2019.

Hamzah Ya'kub. *Etika Islam: Pembinaan Akhlakul Karimah Suatu Pengantar*. Bandung: CV, Diponegoro, 1993.

Hasan Alwi, dkk. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka, 2005.

<https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/5993/1/15%20Kode%20Etik%20Pustakawan%20UIN%20Ar-Raniry.pdf>

https://ipi.perpusnas.go.id/wp-content/uploads/2017/09/KODE_ETIK-IPI-2015_B5.pdf

Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar. *Pengantar Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2006.

- Husein Umar. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Jp Caplin. *Kamus Lengkap Psikologi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Januar Efendi Panjaitan dan Ai Lili Yuliati, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung." *DeReMa Jurnal Manajemen*, Vol. XI, (2016): 266. Diakses melalui situs <https://ojs.uph.edu/index.php/DJM/article/download/197/130>, pada tanggal 08 Juli 2019.
- Lasa HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- M. Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Surabaya: Kencana, 2005.
- Moh. Kasiram. *Metodologi Penelitian*. Malang: UIN Maliki Press, 2008.
- Nur'aini, *Evaluasi Implementasi Kode Etik Pustakawan pada Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sleman* (Yogyakarta: Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2017), diakses melalui situs http://digilib.uin-suka.ac.id/24806/1/1520010038_BAB-I_IV-atau-V_DAFTAR-PUSTAKA.pdf, pada tanggal 14 Juli 2019.
- Poewdarminta, W. J. S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Philip Kotler. *Marketing Management*, Jilid I. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Purwono. *Profesi Pustakawan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2016.
- Poewdarminta, W. J. S. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen. *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: CV. Sagung Seto, 2006.

Resti Dwi Wahyuni, "Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan di Madrasah Tsanawiyah Negeri 8 Sleman Tahun 2018." *Jurnal Student UNY*, (2018): 4-5. diakses melalui situs <http://journal.student.uny.ac.id/ojs/index.php/fipmp/article/download/12238/11792>, pada tanggal 13 Juli 2019.

S. Nasution. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.

ST. Khadijah Jafar, *Penerapan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar* (Makassar: UIN Alauddin Makassar, 2015), diakses melalui situs <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/1500/1/ST.Khadijah%20jafar.pdf>, pada tanggal 08 September 2019.

Samosir & Zurni Zahara, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU." *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol I, No. 1. (2005): 30. Diakses melalui situs <http://www.usu.ac.id>, pada tanggal 14 Juli 2019.

Sofyan S. Harahap. *Etika Bisnis dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kulitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kulitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Sugiyono. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.

Sulistyo Basuki. *Pengantar Dokumentasi*. Bandung: Rekayasa Sains, 2004.

Sulistyo Basuki. *Teknik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1992.

Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rarajawali Pers, 2014.

Sutardji & Sri Maulidyah, "Analisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-

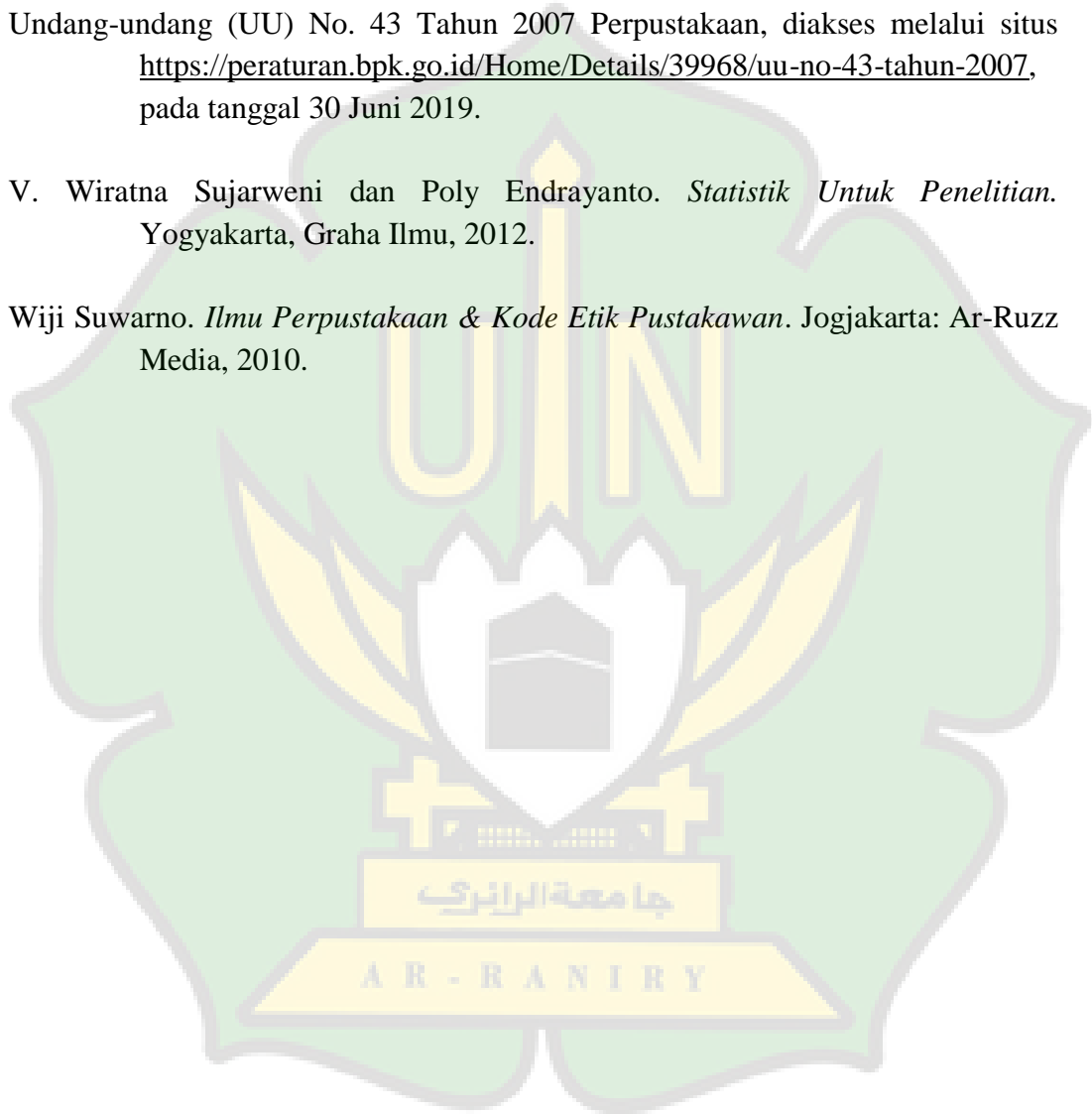
Kacangan dan Umbi-Umbian.” *Jurnal Perpustakaan*, Vol. XV, No. 2. (2006): 33. Diakses melalui situs repository.usu.ac.id, pada tanggal 14 Juli 2019.

Undang-Undang Perpustakaan. Jakarta: Asa Mandiri, 2007.

Undang-undang (UU) No. 43 Tahun 2007 Perpustakaan, diakses melalui situs <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>, pada tanggal 30 Juni 2019.

V. Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto. *Statistik Untuk Penelitian*. Yogyakarta, Graha Ilmu, 2012.

Wiji Suwarno. *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010.





KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552922 Situs : www.fah.uin.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY

NOMOR: 524/Un.08/FAH/KP.004/03/2019

TENTANG

PENGGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI
BAGI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH;

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut.
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : Surat Keputusan Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tentang pengangkatan pembimbing skripsi bagi mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Pertama : Menunjuk saudara :

1. Nurhayati Ali Hasan, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2. Nurrahmi, M.Pd (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Husnanda
NIM : 150503063
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Pengaruh Kode Etik Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Kedua : Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini.

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 13 Maret 2019
6 Rajab 1440 H

Dekan,


Fauzi Ismail

Tembusan:

1. Rektor UIN Ar-Raniry;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan.
5. Arsip



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922
Situs : www.ar-raniry.ac.id e-mail: library@ar-raniry.ac.id

IZIN PENELITIAN

Nomor : B-207/Un.08/UPT.1/PP.009/12/2019

Berdasarkan surat dari Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tanggal 26 Desember 2019, tentang penelitian Ilmiah mahasiswa, dengan ini Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry **memberikan izin** kepada :

Nama : Husnanda
NIM : 150503063
Jurusan : S1-IP
Alamat : Kuta Alam, Banda Aceh
JudulSkripsi : **Pengaruh Kode Etik Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

Untuk melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhitung mulai sejak surat izin ini di keluarkan sampai dengan selesai.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 31 Desember 2019

Kepala

Khatib A. Latief
NIP.1996502111997031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp 0651-7552921 Situs: adab.ar-raniry.ac.id

Nomor : B-1022/Un.08/FAH.I/PP.00.9/12/2019
Lamp :
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

26 Desember 2019

Yth.

.....
di-
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

Dengan hormat, Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan ini menerangkan:

Nama : Husnanda
Nim/Prodi : 150503063 / S1-IP
Alamat : Jalan Al-Ikhlas, Kampung Keuramat, Kuta Alam, Banda Aceh

Benar saudari tersebut Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul "**Pengaruh Kode Etik Pustakawan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**". Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswi tersebut.

Atas kerjasama dan partisipasi kami sampaikan ucapan terimakasih.

Wassalam,
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Kelembagaan

Abdul Manan

Lampiran 4 : Angket Penelitian

**KUESIONER PENELITIAN PENGARUH KODE ETIK PUSTAKAWAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN
AR-RANIRY**

A. Petunjuk Pengisian Angket

1. Bacalah pernyataan yang ada dengan teliti.
2. Jawablah pernyataan dengan memberikan tanda *checklist* (√) pada salah satu alternatif jawaban yang diinginkan.
3. Keterangan :
 - a. SS : Sangat Setuju
 - b. S : Setuju
 - c. TS : Tidak Setuju
 - d. STS : Sangat Tidak Setuju

B. Daftar Pernyataan Angket

Kode Etik Pustakawan (Variabel X)

No.	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
1.	Pustakawan menyediakan akses seluas-luasnya kepada saya untuk menelusuri informasi yang tersedia di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry				
2.	Pustakawan melakukan pelayanan tanpa membedakan antara satu pemustaka dengan pemustaka yang lain				
3.	Pustakawan menjelaskan kepada saya untuk melakukan cara pengutipan dengan benar				
4.	Pustakawan menjelaskan bahwa pustakawan tidak bertanggung jawab atas informasi yang saya gunakan				
5.	Pustakawan menjaga kerahasiaan informasi				

	yang saya telusuri				
6.	Pustakawan memberikan pelayanan kepada saya dengan baik, tidak berlebihan, dan tidak gugup				
7.	Pustakawan menjawab pertanyaan saya sesuai dengan apa yang dia ketahui				
8.	Pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry berpenampilan rapi dan sopan saat melayani pemustaka				
9.	Pustakawan bersikap ramah saat memberikan pelayanan kepada saya				
10.	Pustakawan melakukan pelayanan tanpa adanya perasaan dendam terhadap pemustaka				

Kepuasan Pemustaka (Variabel Y)

No.	Pernyataan	Penilaian			
		SS	S	TS	STS
1.	Saya puas dengan fasilitas OPAC sebagai alat telusur di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry				
2.	Saya puas dengan fasilitas ruang baca yang tersedia di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry				
3.	Saya puas dengan kemampuan pustakawan dalam menjawab pertanyaan yang saya ajukan				
4.	Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry				
5.	Saya puas dengan respon yang pustakawan berikan saat saya membutuhkan bantuan mereka				
6.	Saya puas dengan sikap pustakawan yang				

	menghargai pemustaka saat memberikan pelayanan				
7.	Saya puas dengan pustakawan yang memperlakukan saya dengan sopan dan ramah saat memberikan pelayanan				
8.	Saya puas dengan pengetahuan pustakawan saat menjawab pertanyaan saya				
9.	Saya puas dengan sikap pustakawan yang mengerti akan kebutuhan yang saya inginkan				
10.	Pustakawan peduli saat saya mengalami kesulitan dalam mencari apa yang saya butuhkan				

*****Terimakasih*****



Lampiran 5 : Tabulasi Mentah Hasil Penelitian

Sampel	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	Skor Variabel X
1	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	27
2	4	4	2	3	3	2	2	2	3	1	26
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	37
6	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
8	4	4	3	3	2	2	2	1	1	4	26
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
11	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
13	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	37
14	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	32
15	2	3	3	1	2	2	3	4	3	4	27
16	4	4	3	2	4	4	3	4	3	3	34
17	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	37
18	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
20	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	33
21	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	32
22	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	23
23	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	34
24	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
25	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
26	2	2	3	3	3	3	2	3	4	4	29
27	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
28	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	32
29	4	4	4	4	3	2	4	3	3	3	34
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
32	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	34
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
35	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	25

36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
37	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	38
38	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	39
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
40	2	2	2	2	2	3	2	4	4	4	27
41	4	2	4	3	3	4	4	3	3	3	33
42	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	35
43	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	35
44	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
45	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	26
46	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	36
47	4	4	3	2	4	3	3	3	4	3	33
48	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	37
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
50	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
51	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	35
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
53	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	29
54	4	4	2	3	2	4	4	4	4	3	34
55	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	35
56	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	37
57	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	32
58	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	37
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
61	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	37
62	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	34
63	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
66	3	3	2	2	4	1	4	4	4	3	30
67	4	4	3	2	3	2	4	3	3	4	32
68	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	38
69	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	37
70	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	38
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
72	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	37
73	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
74	2	3	3	3	4	4	4	2	3	3	31

50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
53	4	1	3	3	1	3	4	4	4	4	31
54	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	36
55	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	36
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
57	4	4	4	4	4	4	3	4	2	2	35
58	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	37
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39
61	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	35
62	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
63	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	37
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
66	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	35
67	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
68	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	36
69	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	36
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
71	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	38
72	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	38
73	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39
78	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
79	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	36
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
81	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	38
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
83	4	4	4	4	2	4	3	3	4	3	35
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	39
85	4	4	4	2	2	3	2	2	4	4	31
86	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	38
87	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	36
88	4	4	2	3	2	3	3	4	3	4	32

89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
96	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	37
97	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	27
98	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	36
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40



2. Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y

a. Variabel X

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	10	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	10	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,836	10

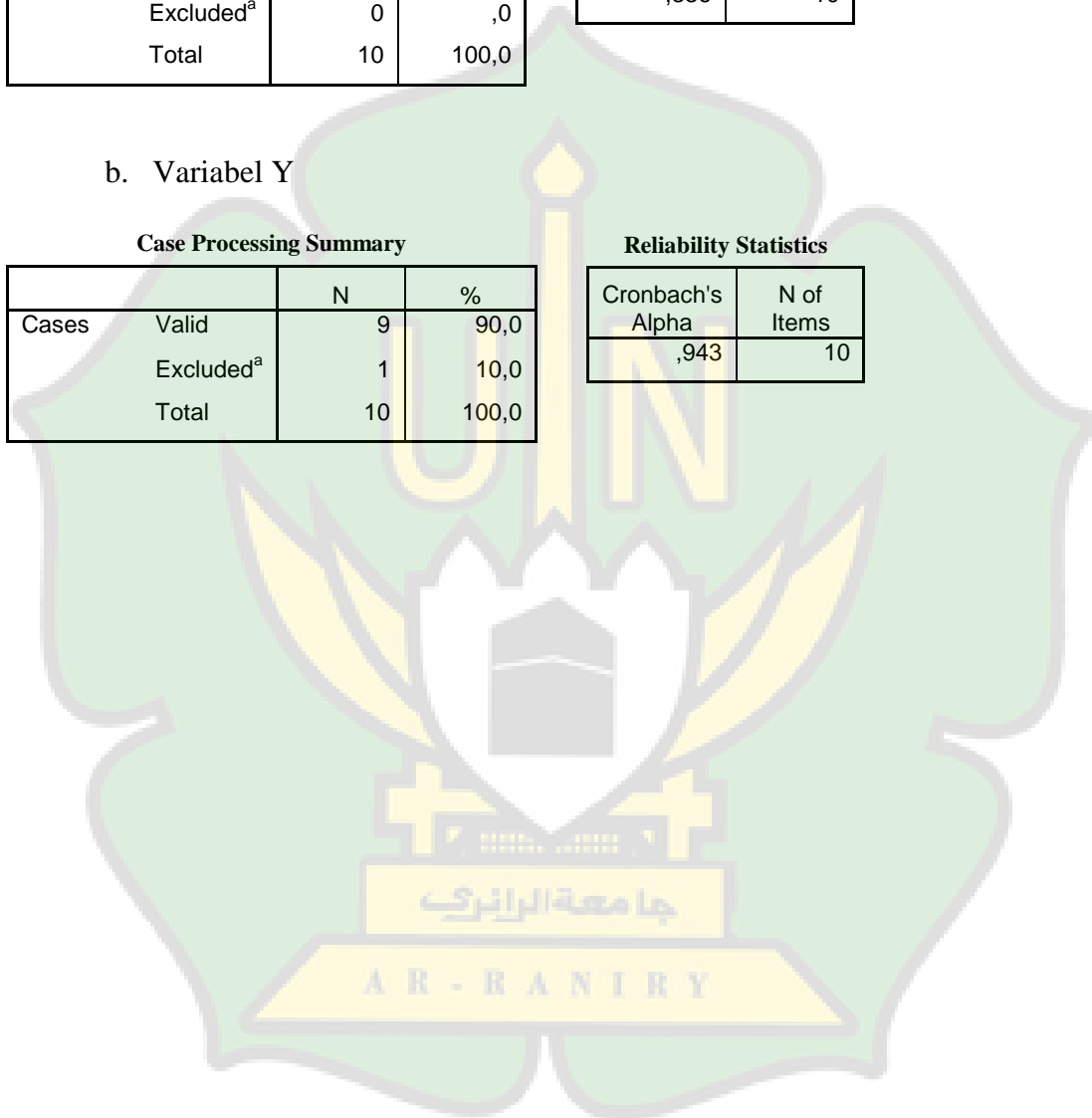
b. Variabel Y

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	9	90,0
	Excluded ^a	1	10,0
	Total	10	100,0

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,943	10



DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama : Husnanda
2. Tempat/Tgl.Lahir : Aceh Barat, 30 Oktober 1997
3. Jenis kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : WNI
6. Status : Belum Kawin
7. Alamat : Kp. Keuramat, Kuta Alam, Banda Aceh
8. Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/150503063
9. No HP : 085261088936
10. Pendidikan
 - a. SDN 36 Banda Aceh : Lulus Tahun 2009
 - b. SMPN 4 Banda Aceh : Lulus Tahun 2012
 - c. SMAN 16 Banda Aceh : Lulus Tahun 2015
 - d. Perguruan Tinggi : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
11. Nama Ayah : M. Yunus
12. Nama Ibu : Yusliani
13. Alamat Orang Tua : Kp. Keuramat, Kuta Alam, Banda Aceh

AR - RANIRY Banda Aceh, 16 Januari 2020

Husnanda