

**PENGARUH PERILAKU LAYANAN TENAGA PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Strata Satu (S-1) Ilmu Perpustakaan

Oleh:

MUNAWARAH

NIM. 531202955

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM- BANDA ACEH
2019 M/ 1440 H**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi

Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:

MUNAWARAH

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora

Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

Nim : 531202955

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Drs.Khatib A.Latief, M.Lis
Nip.196502111997031002

Pembimbing II



Drs,Saifuddin A.Rasyid,MLIS
Nip.196002052000031001

SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal
Rabu/16 Januari 2019
10 Jumadil Awwal 1440 H

Di
Darussalam-Banda Aceh

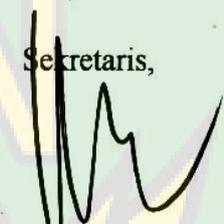
PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,



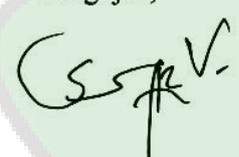
Drs. Khatib A. Latief M. LIS
NIP. 196502111997031002

Sekretaris,



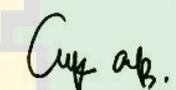
Drs. Saifuddin A. Rasvid, M.LI
NIP. 196002052000031001

Penguji I,



Suraiya, S.Ag., M.Pd
NIP. 197511022003122002

Penguji II,



Cut Putroe Yuliana, M.IP
NIP. 198507072019032017

Mengetahui,

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



Dr. Fauzi Ismail, M.Si
NIP. 196805111994021001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah Ini:

Nama : Munawarah
NIM : 531202955
Jenjang : Strata Satu (SI)
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT perpustakaan UIN Ar-Arniry

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri, dan jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penulisan ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

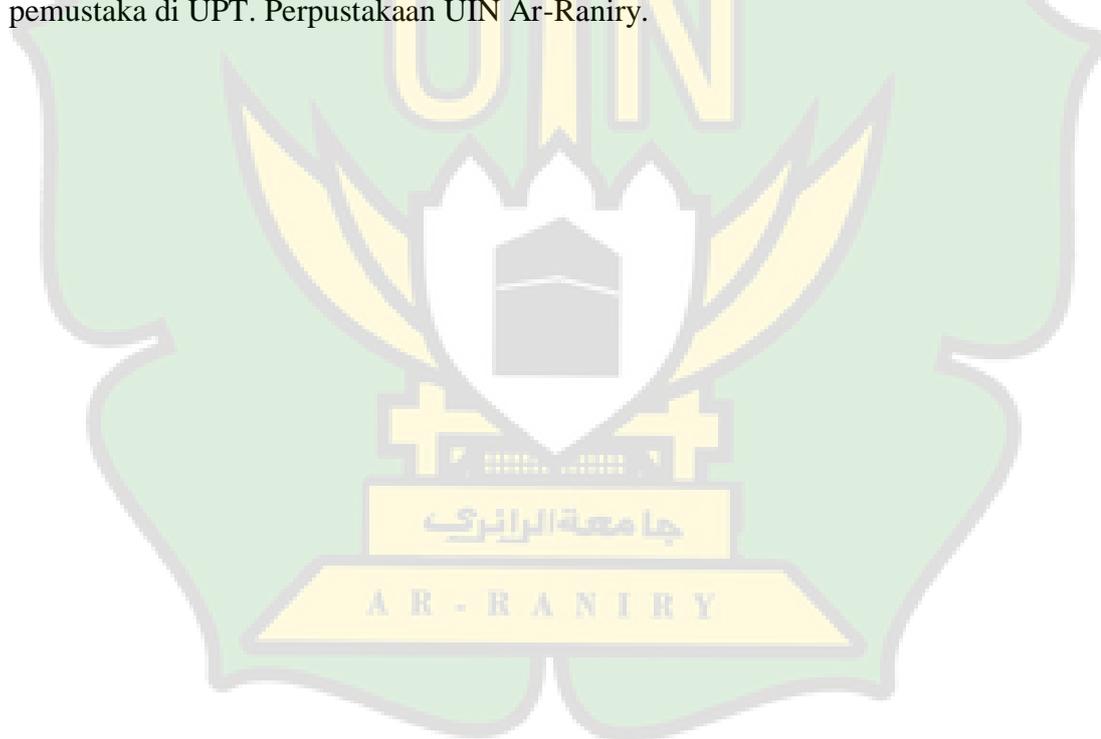
Banda Aceh, 9 Juli 2019
Yang Menyatakan,



Munawarah
NIM. 531202955

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Layanan Tenaga Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel adalah metode *sampling incidental*, sampel dalam penelitian ini adalah anggota perpustakaan UPT. Perpustakaan Ar-Raniry yang berjumlah 98 responden. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket dan dokumentasi yang analisisnya menggunakan rumus mencari pengaruh (r_{xy}). Untuk mengetahui apakah *Hipotesis Nol* (H_0) dan *Hipotesis Alternatif* (H_a) diterima atau ditolak. Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian menunjukkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$, dimana hasil nilai F_{hitung} besarnya 117.597 lebih besar dari F_{tabel} besarnya 3,2. Maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis terdapat pengaruh positif yang signifikan ($p > 0,05$) antara perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis persembahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah selesai menyusun sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana pada jurusan S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul **“Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak. Maka, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Khatib A. Latief, M. Lis dan, Bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS selaku pembimbing yang telah memberikan masukan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi.

Terimakasih kepada Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si dan seluruh jajarannya. Ucapan terimakasih saya kepada Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS selaku ketua jurusan dan Bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan, dan kepada ibu Suraya, SS. MA selaku pembimbing akademik yang telah memberi izin dan pengarahan dalam

penelitian di lapangan. Teristimewa kepada kedua orang tua (ayah & Bunda) saya yang selalu mendoakan, berjuang dan berkorban untuk anaknya dalam setiap langkah mengerjakan tugas akhir ini, serta seluruh teman-teman seperjuangan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang turut memberikan dorongan dan dukungan.

Demikian ucapan terimakasih penulis ucapkan kepada seluruh pihak terkait penyelesaian skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua, dan Kepada Allah SWT berserah diri dan mengembalikan segala urusan dunia ini. Aamiin.

Banda Aceh, 20 Maret 2017

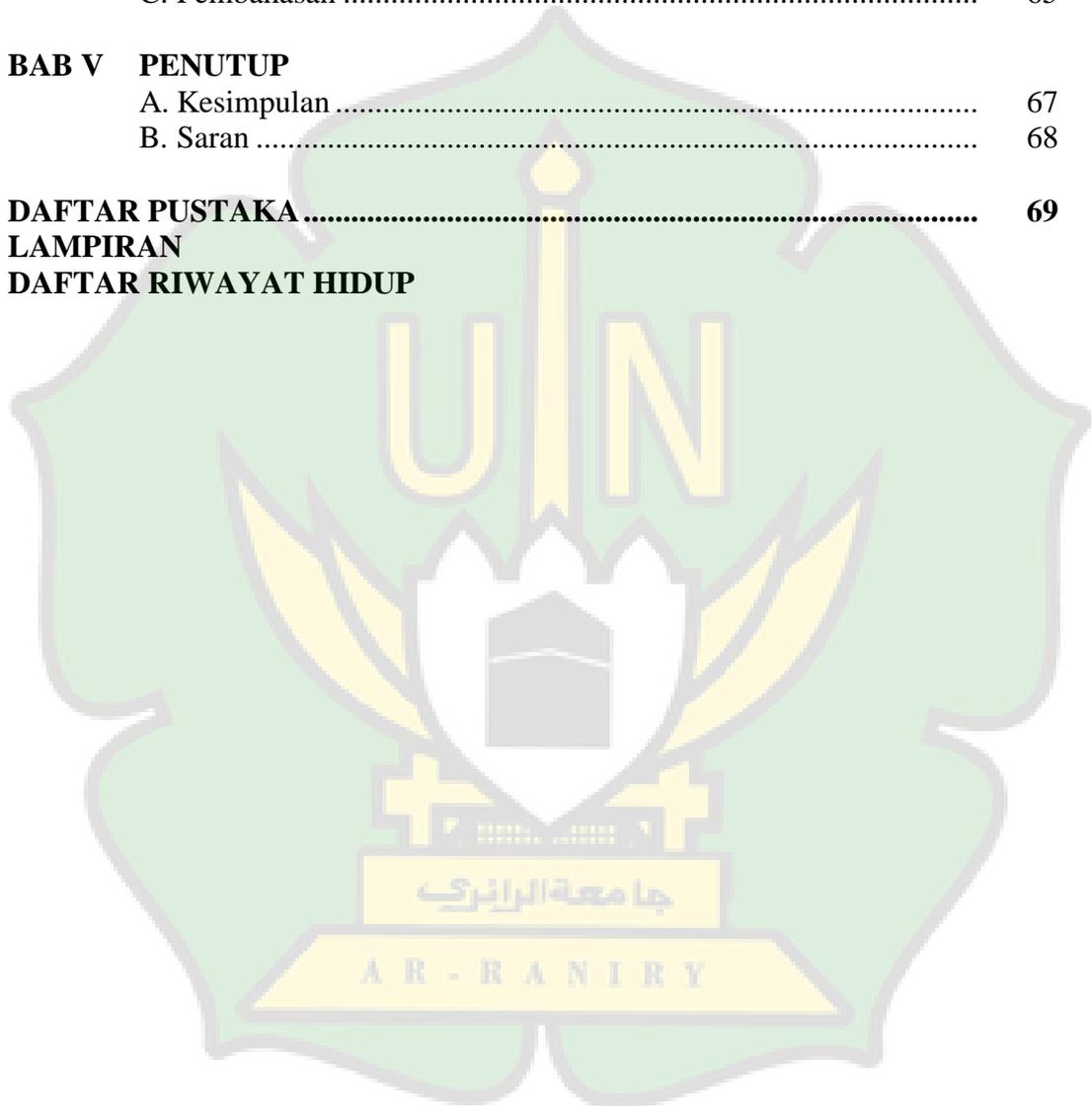
Munawarah



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Penjelasan Istilah.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	
A. KajianPustaka	18
B. Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan.....	21
1. PengertianPerilaku Layanan Tenaga Perpustakaan.....	21
C. Layanan Tenaga Perpustakaan	22
D. Kepuasan Pemustaka	30
1. Pengertian Kepuasan.....	30
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan	31
E. Hubungan Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	37
C. Populasi dan Sampel.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data	40
E. Validitas dan Reabilitas.....	42
F. Teknik Analisis Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
1. Sejarah Perpustakaan	48
2. Visi dan Misi Perpustakaan.....	50
3. Struktur Organisasi Perpustakaan	51
4. Profil Staf dan Pustakawan	52

B. Hasil Penelitian	52
1. Anlisis Angket	53
2. Pengujian Validita.....	53
3. Pengujian reabilitas	57
4. Pengujian Regresi Linier Sederhana	59
5. Pembuktian Hipotesis.....	64
C. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan unsur utama dalam sebuah perguruan tinggi untuk mendukung keperluan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi), dan memelihara bahan pustaka serta mampu melayani seluruh koleksi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Salah satu tugas pokok sebuah perpustakaan adalah memberikan layanan informasi. Karena pentingnya layanan tersebut maka sering dikatakan bahwa warna wajah dan penampilan serta kinerja perpustakaan akan dicerminkan dalam layanan informasi tersebut.

Layanan perpustakaan terbagi dua yaitu layanan langsung dan layanan tidak langsung. Layanan langsung yaitu layanan langsung berhubungan dengan pengguna perpustakaan seperti layanan sirkulasi referensi dan layanan pengguna. Sedangkan layanan tidak langsung adalah layanan yang dilakukan oleh perpustakaan berupa pemberian motivasi kepada para pengguna untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan¹. Oleh sebab itu perilaku layanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh tenaga perpustakaan.

Tenaga perpustakaan terdiri dari dua unsur yaitu pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan, hal ini merujuk pada Undang-Undang No. 43 tahun 2007, Bab VIII bagian kesatu Pasal 29 ayat yang menjelaskan bahwa tenaga perpustakaan terdiri dari pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Berdasarkan

¹ Hartono. *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*, (Yogyakarta :Ar-Ruzz Media, 2016), hal. 32

Undang-Undang tersebut yang dimaksudkan “pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”. Sedangkan tenaga teknis perpustakaan ialah tenaga nonpustakawan yang ada di perpustakaan, terdiri dari tenaga administrasi, teknisi, sekretaris, bendahara, dan tenaga lainnya². Tenaga perpustakaan yang memiliki pendidikan ilmu perpustakaan atau berpendidikan tinggi diharapkan akan lebih mengerti informasi apa yang dibutuhkan oleh pemustakanya, sehingga pemustaka merasa puas terhadap layanan yang telah disediakan oleh perpustakaan karena baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka.

Bagian layanan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik. Sebaliknya, perpustakaan akan dinilai buruk secara keseluruhan jika kualitas layanan yang diberikan tidak maksimal. Semakin banyak pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan, maka tenaga perpustakaan dituntut untuk selalu membuat pemustaka merasa senang dan nyaman serta menumbuhkan keinginan pemustaka agar kembali mengunjungi perpustakaan.

Penempatan tenaga perpustakaan pada posisi yang tepat juga dapat mempengaruhi kemampuan tenaga perpustakaan dalam memberikan layanan berbasis pengguna dan pelayanan prima yang tujuan akhirnya adalah untuk

²Undang-undang No. 43 Tahun 2007

kepuasan pemustaka. Kemampuan perilaku layanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh tenaga perpustakaan, sebab fasilitas yang ada di perpustakaan saja tidak cukup membuat pemustaka merasa nyaman tanpa adanya perilaku layanan yang profesional dari tenaga perpustakaan. Dengan menampilkan perilaku tenaga perpustakaan yang baik di dalam memberikan layanan perpustakaan, maka penilaian pemustaka tentunya juga baik terhadap pelayanan yang diberikan sejalan dengan UU Nomor 43 Tahun 2007 Tentang layanan perpustakaan Pasal 14 ayat 3 yang menyatakan bahwa setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi³.

Sutarno mengemukakan jika perilaku layanan tenaga perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka memuaskan maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka dapat dianggap bahwa tenaga perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik⁴. Sarana prasarana maupun fasilitas yang dimiliki perpustakaan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka apabila petugas dari perpustakaan tersebut tidak dapat melayani pemustaka dengan baik. Perilaku layanan tenaga perpustakaan yang baik tentu sangat diperlukan di berbagai macam perpustakaan agar pelayanan di perpustakaan tersebut dapat memuaskan pemustaka, karena kualitas layanan berkaitan erat dengan yang namanya kepuasan bagi yang dilayani⁵

³ Undang-undang Nomor 43 tahun 2007, Tentang Perpustakaan.

⁴ Sutarno N.S, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2005), hal. 112

⁵ Endang Fatmaawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqua 1 ke Libqual+TM*, (Jakarta :Sagung Seto, 2000), hal. 38

Perilaku layanan tenaga perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka memuaskan maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan maka dapat dianggap bahwa tenaga perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik⁶. Sarana prasarana maupun fasilitas yang dimiliki perpustakaan tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka apabila petugas dari perpustakaan tersebut tidak dapat melayani pemustaka dengan baik.

Kepuasan pemustaka adalah keberhasilan tujuan perpustakaan yang merupakan efektifitas dan jasa/layanan yang disajikan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa dan layanan perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa dan layanan perpustakaan⁷. Kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan perpustakaan dan tujuan akhir dari semua kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Perpustakaan dikatakan berhasil jika informasi yang disediakan oleh perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Pemenuhan informasi yang dibutuhkan dan disediakan perpustakaan untuk pemustaka akan membuat pemustaka merasa puas karena informasi yang mereka inginkan berada dalam perpustakaan.

Berdasarkan dari hasil observasi awal yang penulis lakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh adabeberapapermasalahan yang sering muncul dalam sistem perilaku tenaga perpustakaan yang ada di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, terutama tenaga perpustakaan yang terdapat pada

⁶ Lasa Hs dkk, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Book Publisher, 2017) hal. 87

⁷ Ibid., Hal. 58

bagian pelayanan pemustaka. Prilaku layanan yang baik, tidak di tunjukkan oleh tenaga perpustakaan. Sebagai contoh, ada pengguna yang menanyakan informasi tentang buku yang ada di perpustakaan, tetapi tenaga perpustakaan tidak menanyakan apakah pengguna bisa menggunakan aplikasi tersebut atau tidak, juga ada tenaga perpustakaan yang menjawab tidak tau dan ada pula yang kurang peduli saat ditanyakan padahal mereka sendiri yang menjalankan aplikasi tersebut.

Contoh lainnya, tenaga perpustakaan cemberut saat ditanyai pengguna, langsung memotong pembicaraan tanpa mendengarkan terlebih dahulu saat ditanyai oleh pengguna. Beberapa kasus diatas merupakan segelintir dari masalah yang sering terjadi di perpustakaan. Profesionalisme yang ditunjukkan tenaga perpustakaan bertentangan dengan perilaku tenaga perpustakaan yang seharusnya menjadi acuan bagi setiap tenaga perpustakaan dalam aktivitas mereka sebagai pengolah dan penyaji informasi di perpustakaan. Sehubungan dengan latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin lebih mengetahui mengenai **“Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah penelitian ini adalah: apakah perilaku layanan tenaga perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis, yaitu:
 - a. Memberikan sumbangan keilmuan bagi pengembangan ilmu perpustakaan, terutama dalam kaitannya pengaruh perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.
 - b. Memberikan masukan kepada pihak UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry untuk meningkatkan kualitas layanan tenaga perpustakaan.
2. Manfaat praktis, yaitu:
 - a. Sebagai bahan pertimbangan, evaluasi dan penyempurnaan bagi kebijakan- kebijakan yang telah dan yang akan diambil terkait dengan perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pengguna pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
 - b. Sebagai bahan rujukan bagi peneliti berikutnya yang mengangkat topik yang serupa dalam penelitian ini.

E. Penjelasan Istilah

Agar tidak terjadi kekeliruan dalam memahami isi skripsi ini, maka penulis merasa perlu memberikan beberapa penjelasan dari judul tersebut.

Adapun istilah yang perlu penulis jelaskan adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh

Pengaruh adalah kesan-kesan yang ditimbulkan dari sesuatu baik berupa orang, benda, dan sebagainya yang ikut membentuk kepercayaan, watak atau perbuatan seseorang.⁸ Pengaruh daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang⁹. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu, baik orang maupun benda dan sebagainya yang berkuasa atau yang berkekuatan dan berpengaruh terhadap orang lain¹⁰.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh adalah suatu daya yang ada atau timbul dari suatu hal yang memiliki akibat atau hasil dan dampak yang ada yang berhubungan dengan (orang atau benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang. Pengaruh dapat diukur dengan menggunakan regresi linear. Adapun indikator pengaruh antara lain : dampak, kekuatan atau kekuasaan, dan perbuatan atau tingkah laku.

2. Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan

a. Perilaku

Perilaku adalah hasil daripada segala macam pengalaman serta interaksi manusia dengan lingkungannya yang terwujud dalam bentuk pengetahuan, sikap dan tindakan. Dengan kata lain, perilaku merupakan

⁸ Muhibbinsyah, *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan baru*, (Jakarta: Rosda Karya, 1990), hal. 48.

⁹ Alwi Hasan, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta : Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka , 2005), hal. 849

¹⁰ W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1996), hal. 731.

respon/reaksi seorang individu terhadap stimulus yang berasal dari luar maupun dari dalam dirinya¹¹.

Perilaku adalah tindakan atau aktivitas dari manusia itu sendiri yang mempunyai bentangan yang sangat luas antara lain : berjalan, berbicara, menangis, tertawa, bekerja, kuliah, menulis, membaca, dan sebagainya. Dari uraian ini dapat disimpulkan bahwa yang di maksud perilaku adalah semua kegiatan atau aktivitas manusia, baik yang di amati langsung, maupun yang tidak dapat di amati oleh pihak luar¹².

Menurut Wawan perilaku merupakan suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan baik disadari maupun tidak. Perilaku adalah kumpulan berbagai faktor yang saling berinteraksi¹³. Perilaku adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.¹⁴ Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan perilaku adalah tingkah laku seseorang senantiasa yang ditunjukkan kepada orang lain yang berlangsung saat mereka saling berinteraksi satu sama lain.

¹¹Wiji Suwarno *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta :Ar-Ruzz Media, 2017), hal.

20

¹²Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: RinekaCipta, 2013), hal.

22

¹³A.Wawan, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*, (Yogyakarta : Nuha Medika,2011), hal. 86.

¹⁴Wiji Suwarn, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta : IkatanPerpustakaan Indonesia, 2014) hal.123.

b. Layanan

Layanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya¹⁵. Layanan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhannya¹⁶.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan layanan merupakan sebuah proses kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

c. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Terdapat enam faktor yang mendukung terlaksananya layanan yang baik dan memuaskan antara lain¹⁷:

1. Faktor Kesadaran

Kesadaran merupakan suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian.

¹⁵ Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2013), hal

¹⁶ Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal. 2

¹⁷ Wiji Suwarno *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta : Ar-Ruzz Media, 2017), hal.

2. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan.

3. Faktor Organisasi

Organisasi dalam pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, natural maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata jadian kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujuka pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat

melaksanakan tugas/ pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain :

- a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin.
- d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin.
- e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya.
- f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Dampak dari layanan adalah sebagai upaya meningkatkan produktivitas kerja suatu organisasi, terutama yang berhubungan dengan interaksi kepada masyarakat konsumen atau pengguna. Pemberian layanan

yang baik dari suatu organisasi juga harus dikaitkan dengan pengetahuan dan keterampilan karyawan tersebut, karena semakin baik pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki, maka semakin dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan. Setiap layanan yang diberikan harus berkualitas hal ini dikarenakan kualitas pelayanan (*service quality*) telah hampir menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Kualitas pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa publik, sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa publik (*customer satisfaction*). Menurut Sinambela kualitas pelayanan adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)¹⁸. Sedangkan menurut Kasmir dalam Pasolong mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang telah ditentukan¹⁹.

d. Tenaga perpustakaan

Tenaga perpustakaan Menurut Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa tenaga perpustakaan terdiri dari pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Berdasarkan Undang-Undang tersebut yang dimaksudkan “pustakawan adalah seseorang yang memiliki

¹⁸ Sinambela, Lijan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2011), hal. 6

¹⁹ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2011), hal. 33

kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepastakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”. Sedangkan tenaga teknis perpustakaan ialah tenaga nonpastakawan yang ada di perpustakaan, terdiri dari tenaga administrasi, teknisi, sekretaris, bendahara, dan tenaga lainnya.²⁰ Tenaga perpustakaan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian pelayanan/jasa kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan²¹. Kinerja tenaga perpustakaan yang ideal merupakan tenaga perpustakaan yang mempunyai kinerja yang baik. Prestasi kerja yang Baik dilihat dari capaian kinerjanya dari beban kerja yang sudah diamanahkan kepadanya²². Kinerja tenaga perpustakaan yang ideal juga dapat dilakukan dengan pengembangan Sumber Daya Manusia atau *Human Resources Development* (HRD) yaitu proses pembelajaran yang disengaja dan dilakukan untuk waktu tertentu dengan tujuan mengembangkan pengetahuan, kompetensi, ketrampilan, sikap dan prilaku sumber daya manusia untuk mengembangkankinerja tenaga perpustakaan.

²⁰ Undang-Undang No43 tahun 2007 tentang perpustakaan

²¹Wiji Suwarno *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta :Ar-Ruzz Media, 2017), hal. 27.

²²Ibid, hal. 28

Program pengembangan sumber daya manusia dapat diklasifikasikan menjadi tiga bagian yaitu²³:

- a. Pelatihan (*training*) adalah aktivitas HRD untuk mengembangkan pengetahuan, ketrampilan, sikap, perilaku tenaga perpustakaan dalam rangka mengembangkan kompetensi tenaga perpustakaan agar dapat melaksanakan pekerjaan atau tugas yang sedang dilaksanakannya. Misalnya dalam pelayanan perpustakaan pemustaka merasa kurang puas akan layanan tenaga perpustakaan. Setelah dievaluasi ternyata keadaan tersebut dikarenakan tenaga perpustakaan kurang menguasai teknologi yang ada di perpustakaan, maka perlu diadakan pelatihan tentang IT yang ada di perpustakaan
- b. Pendidikan (*education*) adalah aktivitas HRD untuk mengembangkan pengetahuan, ketrampilan, sikap perilaku tenaga perpustakaan untuk mempersiapkan mereka dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Misalnya diadakannya FGD (*Focus Group Discussion*) dalam rangka mengembangkan dan mengoptimalkan peran perpustakaan.
- c. Pengembangan (*development*) adalah aktivitas HRD untuk menyesuaikan perkembangan organisasi terhadap perkembangan masyarakat. Pengembangan disini dimaksudkan untuk

²³ Wirawan, *EVALUASI, Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*, (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2011), hal. 218.

memperbaharui segala potensi yang dimiliki tenaga perpustakaan agar tidak ketinggalan dengan perkembangan zaman.

Kinerja tenaga perpustakaan yang ideal dan profesional ialah pustakawan yang melakukan mendesain efektivitas manajemen yang baik, yaitu melakukan hal-hal yang benar disaat yang tepat. Pada ini intinya institusi apapun harus detail pembagian kerja sehingga dapat mengoptimalkan kinerja tenaga perpustakaan, pembagian ini menjelaskan bagaimana seseorang menjalankan tugas-tugasnya sebagai tenaga perpustakaan secara professional.

Pengaruh perilaku layanan tenaga perpustakaan yang dimaksud penulis dalam penelitian ini adalah kesan yang ditimbulkan dari sikap dan perilaku yang ditunjukkan tenaga perpustakaan dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka yang datang ke UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sehingga pemustaka memperoleh kepuasan terhadap pelayanan.

a. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan adalah sebuah perasaan menyenangkan atau tidak dalam menjalankan pekerjaan yang menyatu menjadi seperangkat keinginan, kebutuhan, hasrat yang membentuk suatu harapan kerja yang sesuai dengan imbalan yang disediakan pekerjaannya.²⁴

Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan

²⁴Husein Umar, *Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta:Rajawali Pers,2015), hal. 36.

tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan²⁵

Menurut Lasa HS kepuasan pemustaka adalah keberhasilan tujuan perpustakaan yang merupakan efektifitas dan jasa/layanan yang disajikan. Kepuasan pemustaka akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa dan layanan perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa dan layanan perpustakaan²⁶.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah²⁷:

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pemustaka saat berada di perpustakaan, dimana kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan harapannya atau lebih dari harapan.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika memanfaatkan layanan dari perpustakaan maupun dari perpustakaan lainnya.
3. Pengalaman dari teman-teman, dimana mereka akan menceritakan kualitas pelayanan yang diberikan.
4. Perilaku layanan tenaga perpustakaan yang membuat pemustaka merasa senang berada di perpustakaan.

²⁵Ibid, hal. 107

²⁶Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gema Media, 2005), hal. 1-52.

²⁷ Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), hal. 34-35

Maksud kepuasan pemustaka dalam penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap perilaku layanan yang diberikan tenaga perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry sama atau melebihi dari harapan pemustaka.



BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran beberapa literatur, penelitian yang sejenis, pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Meskipun demikian terdapat beberapa perbedaan antara penelitian ini dengan yang sebelumnya. Penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah pada tahun 2015, dengan judul “Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh sikap pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta?. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh sikap pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di Perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, wawancara dan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan sikap pustakawan di perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta termasuk dalam kategori baik dengan nilai *grand mean* 2,61 dan kepuasan pemustaka di perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta termasuk dalam kategori baik dengan nilai *grand mean* 2,67. Pengaruh sikap pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta berdasarkan nilai koefisien korelasi 0,853, maka $r_{hitung} > r_{tabel}$ pada taraf signifikansi 5% (0,202) maupun pada taraf signifikansi 1% (0,263) maka dari hasil tersebut hipotesis alternatif (H_a) dapat diterima yang menyatakan ada pengaruh positif dan

signifikan antara sikap pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta²⁸

Penelitian yang dilakukan oleh Safri pada tahun 2017, dengan judul “Perilaku Pustakawan Dalam Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana perilaku pustakawan dalam pelayanan pemustaka di perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa?. Tujuan penelitian untuk mengetahui perilaku pustakawan dalam memberikan pelayanan pemustaka di perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa. Penelitian menggunakan metode penelitian Kualitatif. Metode pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumenstasi. Hasil penelitian menunjukkan perilaku pustakawan informan atau pustakawan di perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa sudah menjaga sikap dasar pustakawan dalam hal hubungan dengan pemustaka dengan selalu menerapkan 3S senyum, sopan, santum. Dan kendala yang dihadapi pustakawan dalam pelayanan pemustaka di perpustakaan yaitu masih sangat kurang fasilitas seperti internet (komputer) dan sumber daya manusia (SDM) sehingga pustakawan sangat kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka²⁹.

²⁸ Firmansyah, di akses melalui http://digilib.uin-suka.ac.id/16531/2/08140117_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf, *Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta*, “Skripsi”, (Yogyakarta: Jur. Ilmu Perpustakaan, 2015), hal. i

²⁹ Safri, diakses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/8662/1/SAFRI.pdf>, *Perilaku Pustakawan Dalam Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa*, “Skripsi”, (Gowa : Jur. Ilmu Perpustakaan, 2017), hal. i

Penelitian yang dilakukan oleh Andi Pandita pada tahun pada tahun tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadapkepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Rumusan masalah dalam penelitian adalah seberapa baik kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar? Seberapa besar tingkat kepuasanpemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar? dan Apakah ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar?. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui seberapa baik kualitas pelayanan diUPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, Seberapa besar tingkat kepuasanpemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, dan pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPTPerpustakaan Universitas Negeri Makassar.Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian *asosiatif* atauhubungan (pengaruh) dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar. Jumlah Populasi dalam penelitian ini adalah 4350 pemustaka dan sampel yang diambil sebanyak 50pemustaka yang ditarik menggunakan teknik *sampling insidental*. Pengumpulan data menggunakan metode angket dan dokumentasi. Uji validitas, uji realibilitas, ujikorelasi, dan uji regresi menggunakan program *IBM SPSS v23*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di UPTPerpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori baik denganskor presentase sebesar 79,16%. Sementara kepuasan pemustaka di UPTPerpustakaan Universitas Negeri Makassar tergolong dalam kategori besar dengansekor presentase sebesar 72,28%. Ada hubungan dan

pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar sebesar 0,615 termasuk dalam kategori kuat, hal ini ditunjukkan dengan angka koefisien determinasi sebesar 37% dan sisanya 63% ditentukan faktor lain³⁰.

Perbedaan dengan penelitian di atas adalah lokasi penelitian, waktu penelitian, serta pendekatan penelitian. Persamaan dari penelitian di atas adalah sama-sama menggunakan variabel tentang Perilaku Pustakawan terhadap kepuasan pemustaka.

B. Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan

1. Pengertian Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan

Dalam dunia perpustakaan, perilaku layanan tenaga perpustakaan merupakan hal yang sangat penting untuk dipelajari karena perpustakaan dalam melakukan fungsi pelayanan kepada pemakai selalu berinteraksi dengan objek individu manusia maupun kelompok masyarakat tertentu. Perilaku layanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Layanan yang dilakukan sesuai dengan harapan dan kepuasan masyarakat³¹. Menurut Sari, dalam penelitian terdahulu, perilaku layanan sangatlah berhubungan erat pada sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada penggunaannya,

³⁰Andi Pandita, diakses melalui <http://repositori.uinalauddin.ac.id/1358/1/ANDI%20PANDITA%20pdf.pdf>, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makassar: Jur. Ilmu Perpustakaan, 2017), hal. i

³¹Perpustakaan Nasional RI, *Etika Layanan Perpustakaan*, melalui http://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=448:etika-layanan-perpustakaan, diakses pada tanggal 25 September 2019

maka dari itu pustakawan haruslah mempunyai kepribadian yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunanya³². Dalam berperilaku setiap individu mempunyai latar belakang dan motif tertentu. Menurut Simamora mengemukakan bahwa setiap perilaku didorong oleh motivasi, sementara itu motivasi sangat berkaitan dengan kebutuhan. Suatu kebutuhan menjadi stimulus untuk menggerakkan individu melakukan sebuah tindakan. Perilaku adalah respon terhadap stimulus atau suatu tindakan yang dapat diamati dan mempunyai frekuensi spesifik, durasi dan tujuan baik disadari atau tidak. Dalam peneliti ini perilaku yang dimaksud adalah perilaku pustakawan di perpustakaan Universitas Uin Ar-raniry dalam pelayanan pemustaka³³.

Berdasarkan defisi diatas dapat disimpulkan perilaku layanan tenaga perpustakaan adalah perilaku yang senantiasa ditunjukkan oleh tenaga perpustakaan kepada pemustaka untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan pemustaka yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pemustaka

C. Layanan Tenaga Perpustakaan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, layanan merupakan kata dasar dari layan yang berarti membantu menyiapkan yang diperlukan seseorang,

³² RisaRimayanti, Yudia, *Nalisis Perilaku Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Pelayanan Pada Layanan Sirkulasi Berdasarkan Sikap Courtesy Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal* <http://http://eprints.undip.ac.id/45116/pdf>, diakses pada tanggal 31 Desember 2019, hal 23

³³ Ibid, hal. 1

sedangkan layanan adalah cara melayani³⁴. Layanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun³⁵. Hak yang dimiliki oleh pustakawan dijamin oleh Undang-undang Perpustakaan, dimana pustakawan sebagai salah satu tenaga perpustakaan berhak atas:

1. Penghasilan di atas standar kebutuhan hidup dan jaminan kesejahteraan sosial.
2. Pembinaan karir sesuai tuntutan pengembangan kualitas
3. Kesempatan menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas perpustakaan yang digunakan untuk menunjang dalam melaksanakan tugas³⁶.

Perpustakaan perlu melakukan upaya untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustaka agar bahan pustaka yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pada prinsipnya, layanan perpustakaan adalah untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka hanya saja sistem layanan yang digunakan di tiap-tiap perpustakaan berbeda-beda.

1. Layanan Perpustakaan

Menurut Pawit M Yusuf dan Yahya Suhendar, layana perpustakaan adalah proses penyebar luasan segala macam informasi pada masyarakat luas³⁷.

³⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *online*, <https://kbbi.web.id/tingkat>, diakses pada tanggal 29 Maret 2019

³⁵ Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016), hal. 110

³⁶ Ngatini, *Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Di akses melalui [https://journal.uui.ac.id/Buletin Perpustakaan /article/ viewFile/11500/8671](https://journal.uui.ac.id/Buletin%20Perpustakaan/article/viewFile/11500/8671) pada tanggal 24 desember 2019

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang layanan perpustakaan, 1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, 2) setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan, 3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, 4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, 5) layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka, 6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antarperpustakaan, 7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat 6 dilaksanakan melalui jejaring telematika³⁷.

Tujuan layanan perpustakaan, yaitu menyediakan layanan kepada pembaca adalah agar bahan pustaka yang terkumpul yang telah diolah sedemikian rupa sesuai dengan aturan yang berlaku dapat sampai ketangan pembaca secara cepat dan tepat. Dalam kode etik pustakawan telah diatur juga sikap dan perilaku profesional sebagai pustakawan dalam

³⁷ Agus Setiawan, *Manajemen Layanan Perpustakaan Di Madrasah Aliyah Al – Hikmah Bandar Lampung*. Di akses melalui <http://repositori.radenintan.ac.id> pdf pada tanggal 31 desember 2019

³⁸ Reihan Zaharani , Yona Primadesi, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*, diakses melalui <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/download/5719/4482pdf> pada tanggal 2 Januari 2020

memberikan pelayanan kepada pemustaka yaitu menyatakan perbuatan apa yang harus dilakukan dan apa yang harus dihindari.

Tenaga perpustakaan Menurut Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan bahwa tenaga perpustakaan terdiri dari pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Berdasarkan Undang-Undang tersebut yang dimaksudkan “pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan”. Sedangkan tenaga teknis perpustakaan ialah tenaga nonpustakawan yang ada di perpustakaan, terdiri dari tenaga administrasi, teknisi, sekretaris, bendahara, dan tenaga lainnya³⁹. Layanan perpustakaan pada dasarnya memiliki prinsip-prinsip yang sama dengan jenis layanan lainnya. Prinsip-prinsip layanan itu antara lain :

1. Sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani.
2. Berlangsung cepat, tepat, mudah, dan sederhana.
3. Menarik dan menyenangkan atau memuaskan pemakai/penerima Layanan⁴⁰.

Tenaga perpustakaan adalah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian pelayanan / jasa kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan misi yang diemban oleh

³⁹ Undang-Undang No43 tahun 2007 tentang perpustakaan

⁴⁰ Erma Awalien Rochmah.(2016) *Pengelolaan Layanan Perpustakaan*, TA'ALLUM, Vol. 04, No. 02, hal 277-292

badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan⁴¹. Menurut Purwono bahwa jelas tersirat dalam beberapa pasal UU No. 43 Tahun 2007 terutama dalam pasal 32 yang menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban⁴²:

1. Memberikan layanan prima terhadap pemustaka.
2. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif.
3. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan Tenaga Perpustakaan

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan adalah: 1) Faktor Kesadaran, 2) Faktor aturan, 3) Faktor organisasi, 4) Faktor sarana pelayanan, bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap⁴³.

Kinerja tenaga perpustakaan yang ideal dan profesional ialah pustakawan yang melakukan mendesain efektivitas manajemen yang baik, yaitu melakukan hal-hal yang benar disaat yang tepat. Pada ininya institusi apapun harus detail pembagian kerja sehingga dapat mengoptimalkan kinerja tenaga perpustakaan, pembagian ini menjelaskan

35 ⁴¹ Wiji Suwarno *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta : Ar-Ruzz Media, 2017), hal.

⁴² Purwono, *Profesi Pustakawan*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2013), hal. 83

⁴³ Sutikno dkk, *Influence Factors Of Interest Student Library Service To Library Smp 3 Jekulo Kudus*, diakses melalui <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/download/294/290.pdf> pada tanggal 2 Januari 2020

bagaimana seseorang menjalankan tugas-tugasnya sebagai tenaga perpustakaan secara professional.

Adapun faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi layanan tenaga perpustakaan antara lain:

a. Empati

Sikap, respon, dan tindakan tenaga perpustakaan yang dapat ikut merasakan apa yang dirasakan pemakai.

b. Daya Tanggap (Responsiveness)

Tenaga perpustakaan dituntut untuk mempunyai daya tanggap yang cepat atau responsive⁴⁴.

Seorang tenaga perpustakaan harus memiliki kompetensi dan kesiapan kerja yang lebih baik dibandingkan dengan orang lain, akan memenangkan persaingan dalam mendapatkan pekerjaan. Adapun kompetensi yang harus dimiliki tenaga perpustakaan, yaitu:

a. Kompetensi *Hard Skill*

Hard skill merupakan penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan keterampilan teknis yang berhubungan dengan bidang ilmunya. Menurut syawal *hard skill* yaitu lebih berorientasi mengembangkan *intelligence quotient* (IQ)⁴⁵. *Hard skill* secara tradisional sering mengacu pada

⁴⁴ Sapto Harmoko, (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. JIPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi) Vol. 2 No. 2 ISSN (online): 2528-021X, hal 164-188

⁴⁵ Wahyuni, *Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan* di akses melalui <http://repositori.uinalauddin.ac.id/2006/1/SKRIPSI%20WAHYUNI.pdf> pada tanggal 2 Januari 2020

kemampuan teknis yang dimiliki calon pekerja seperti kemampuan menggunakan suatu alat, mengolah data, mengoperasikan komputer, atau mengetahui pengetahuan tertentu⁴⁶.

Hard skill atau *hard competency* merupakan kompetensi didefinisikan sebagai gambaran tentang apa yang harus diketahui seseorang agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik⁴⁷.

Kompetensi *hard skill* merupakan kompetensi yang berhubungan dengan prestasi kerja seseorang. Konsentrasi kompetensi ini adalah para pekerja, yaitu untuk menggambarkan tanggungjawab, tantangan, dan sasaran kerja yang harus dilakukan atau dicapai oleh tenaga perpustakaan dapat berprestasi dengan baik.

b. Kompetensi Soft Skill

Kompetensi *Soft Skill* merupakan kunci menuju hidup yang lebih baik, sahabat lebih banyak, sukses lebih besar, dan kebahagiaan yang lebih luas⁴⁸. Mahasneh & Thabe mendefinisikan *soft skill* sebagai keterampilan,

⁴⁶ M. Untung Manara. (2014) Hard Skills dan Soft Skills pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri, Jurnal Psikologi Tabularasa, Volume 9, No.1, hal 37-47

⁴⁷ Linda Azmi Azizy, *Profil Kompetensi Hard Skill Dan Kompetensi Soft Skill Siswajurusan Tata Boga Di Smk N 3 Magelang Dalam Praktik Industridi Hotel* diakses melalui <http://eprints.uny.ac.id/29971/1/Linda%20Azmi%20Azizy%20-%2010511244008.pdf> pada tanggal 5 Januari 2020

⁴⁸ Linda Azmi Azizy, *Profil Kompetensi Hard Skill Dan Kompetensi Soft Skill Siswajurusan Tata Boga Di Smk N 3 Magelang Dalam Praktik Industridi Hotel* diakses melalui <http://eprints.uny.ac.id/29971/1/Linda%20Azmi%20Azizy%20-%2010511244008.pdf> pada tanggal 5 Januari 2020

kemampuan, dan sifat-sifat yang berhubungan dengan kepribadian, sikap perilaku daripada pengetahuan formal atau teknis⁴⁹.

Menurut Sailah *soft skills* didefinisikan sebagai “Personal and interpersonalbehaviour that develop and maximize human performance (e.g. coaching, teambuilding, initiative, decision making, etc.). *Soft skills* does not include technical skills such as financial computing and assembly skills.” Definisi tersebut dapat dimaknaibahwa perilaku hubungan antar pribadi dan dengan pribadinya sendiri dikembangkan kinerja manusianya dioptimalkan (misalnya, forum pelatihan, bekerjasama dalam tim, inisiatif, pengambilan keputusan komunikasi, kemampuan beradaptasi, conflictsolution, kepemimpinan, pemecahan masalah, dll⁵⁰. Menurut LaFrance *soft skills* didefinisikan sebagai “personal and interpersonal behaviour that develop and maximize human performance (e.g. confidence, flexibility, honesty, and integrity)” yang maksudnya adalah bahwa *soft skills* merupakan “Perilaku personal dan interpersonal yang mengembangkan dan memaksimalkan kinerja seseorang terkait kepercayaan diri, fleksibilitas, kejujuran dan integritas diri⁵¹.

Kompetensi ini menekankan pada perilaku produktif yang harus dimiliki serta dipraktikkan oleh tenaga perpustakaan dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar dapat berprestasi dengan baik. Jika seorang tenaga

⁴⁹ Fani Setiani, Rasto, (20016) Mengembangkan soft skill siswa melalui proses pembelajaran (Developing students’ soft skill through teaching and learning process), JURNAL PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN. Vol. 1 No. 1, hal 160-166

⁵⁰ Firdaus, (2017) Urgensi Soft Skills Dan Character Building Bagi Mahasiswa. Jurnal TAPIS. Vol. 14 No.01, hal 61-72

⁵¹ Abdullah Aly, (2017) Pengembangan Pembelajaran Karakter Berbasis Softskills Di Perguruan Tinggi. *ishraqi*, Volume 1 No. 1 ISSN: 1412-5722, hal 40-51

perpustakaan memiliki kompetensi ini dengan baik, maka tenaga perpustakaan itu akan berprestasi lebih unggul dibandingkan dengan tenaga perpustakaan yang tidak memiliki kompetensi *soft skill*. Dengan mempunyai soft skills membuat keberaaan tenaga perpustakaan akan semakin terasa di tengah pemustaka.

D. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Purnomowati mendefenisikan Kepuasan Pemustaka merupakan parameter keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan *International Organizatin for Standardization* atau ISO 11620-1998, kepuasan pengguna menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja perpustakaan⁵². Lasa menyatakan bahwa kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/ hasil yangdirasakan dengan harapannya. Kepuasan pemustaka dipengaruhi oleh kinerja layanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas, pengaksesan, mudah, murah, cepat dan tepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali dan waktu layanan.

Dalam tingkatan kepuasan pemustaka, ada tiga kategori, yaitu :

- a. Layanan yang diberikan melebihi dari harapan, maka pemustaka akan merasa Sangat puas.

⁵² Erni Puspa, (2016) Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budidaya. Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya. Volume 2 Nomor 2 p-ISSN : 2502-0730 e-ISSN : 2549-0133, hal 113-125

- b. Layanan yang diberikan sama atau sesuai dengan yang diharapkan, mereka akan merasa puas.
- c. Tetapi apabila layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pemustaka, maka pemustaka akan merasa kurang puas bahkan kecewa atas pelayanan tersebut⁵³.

Yuniarti menyebutkan bahwa kepuasan pemustaka adalah hasil (outcome) yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan⁵⁴. Jadi suatu tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pemustaka akan kecewa atau ketidakpuasan dan sebaliknya bila kinerja sesuai dengan harapan maka pemustaka akan merasa puas.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Menurut Sutardji dkk mengemukakan bahwa, faktor-faktor yang dianalisis dan

⁵³ Andi Pandita, diakses melalui <http://repositori.uinalauddin.ac.id/1358/1/ANDI%20PANDITA%20pdf.pdf> pada tanggal 5 Januari, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makassar : Jur. Ilmu Perpustakaan, 2017), hal. 23-24

⁵⁴ Mirfayana, diakses melalui file <http://repositori.uin-alauddin.ac.id /1268/ 1/ MIRFAYANA.pdf> pada tanggal 5 Januari, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Ruang Baca Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar*, skripsi, (Makassar: Jur Ilmu Perpustakaan, 2017), hal . 9

dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah:

- a. Sistem layanan, yaitu system layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa), artinya pengguna tidak dapat langsung ke ruang koleksi, untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, bibliografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.
- b. Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan 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 pengguna.
- d. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.
- e. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh petugas perpustakaan yang dapat memberi kenyamanan kepada pengguna⁵⁵.

⁵⁵ Yulianti, diakses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/5235/1/YULIANTI.pdf>. pada tanggal 5 Januari 2020, *Hubungan Kinerja Pustakawan Dengan Kepuasan pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerahkabupaten Barru*, Skripsi (Makassar, Jur: Ilmu Perpustakaan)

Menurut Fatmawati ada beberapa faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pemustaka menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi dalam dapat diperhatikan ketentuan berikut:

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna
- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cerma⁵⁶.

Menurut Lasa , HS kepuasan pemustaka dapat di pengaruhi oleh:

- a. Kinerja pelayanan.
- b. Respon terhadap keinginan pemustaka.
- c. Kompetensi petugas.
- d. Pengaksesan mudah, murah,cepat dan tepat.
- e. Kualitas koleksi.
- f. Kesiediaan alat temu kembali.
- g. Waktu layanan⁵⁷.

⁵⁶ Refita Nur Asadi, diakses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/13545/1/REFITA%20NUR%20ASADI.pdf>. Pada tanggal 5 Januari 2020, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknikbau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*, Skripsi(Makassar, jur : ilmu perpustakaan, 2018) hal 13

⁵⁷ Sorya Pandu Negra, di akses melalui <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20312361-S%2043135-Kepuasan%20pemustaka-full%20text.pdf> pada tanggal 5 Januari 2020, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Adminiitrasi Katarta Barat*, Skripsi (Depok, Jur : Ilmu Perpustakaan, 2012) hal 13

Dari uraian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan ialah system layanan perpustakaan, biaya, kemudahan memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, dan pelayanan pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan. Implikasi dari aspek-aspek kepuasan pengguna perpustakaan inilah yang menjadi standar pelayanan yang ditetapkan sesuai keinginan dan harapan pengguna sehingga tidak terjadi kesenjangan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan pengguna.

E. Hubungan Perilaku layananan Tenaga Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh tenaga perpustakaan. Perilaku layanan tenaga perpustakaan dengan yang namanya kepuasan bagi yang dilayani⁵⁸. Terdapat empat unsur utama dalam konsep perilaku layanan tenaga perpustakaan yang tepat, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempatnya merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya keempatnya harus ada, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima yang dapat dilakukan oleh tenaga perpustakaan.

Hubungan antara perilaku layanan dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya peningkatan perilaku layanan yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kepuasan

⁵⁸ Endang Fatmaawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqua l ke Libqual+TM*, (Jakarta: Sagung Seto, 2016) hal .38

pemustaka yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan⁵⁹.

Kepuasan pemustaka ini dilihat dari fasilitas dan pelayanannya telah memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Dengan memberikan pelayanan yang baik, secara tidak langsung dapat menimbulkan kepuasan pemustaka. Pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada pemustaka tidak lain adalah untuk memberikan kenyamanan bagi pemustaka, dengan harapan pemustaka merasa diperhatikan dan merasa puas, sehingga menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang menyejukkan hati dan juga sebagai pilihan utama ketika mencari informasi yang dibutuhkannya. Selain kerjasama yang baik antar tenaga perpustakaan hal tersebut dapat meningkatkan kinerja perpustakaan. Jadi dari penjelasan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka akan timbul karena disebabkan berbagai faktor, diantaranya faktor yang mempengaruhi dari segi kualitas pelayanan yaitu sikap tenaga perpustakaan, komunikasi, sumber daya fisik dan kepribadian dalam layanan⁶⁰.

Pengaruh Perilaku pelayanan terhadap kepuasan pemustaka harus menunjukkan kualitas pelayanan terbaik, hal ini merujuk pada penjelasan bahwa pelayanan yang berkualitas itu dimulai dari kebutuhan pengguna dan berakhir

⁵⁹ Kotler dan Keller dalam Haning Tri N, Lely Indah M, Hermintatik, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang)*, Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang, Vol.3 No.5, hal 791

⁶⁰ Mariati,dkk, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Jurusan Gizi Poltekkes Negeri Kendari*, di akses melalui <http://ojs.uho.ac.id/index.php/KOMUNIKASI/issue/view/220/showToc> pada tanggal 5 Januari 2020

pada tanggapan pengguna⁶¹. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu kualitas pelayanan dalam melayani pemustaka. Layanan Tenaga perpustakaan yang berkualitas adalah upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan.



⁶¹Andi Pandita, diakses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id>. pdf *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Makassar*, (Makassar, Jur. Ilmu Perpustakaan, 2017), hal. 5

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu jenis penelitian yang pada dasarnya menggunakan pendekatan deduktif-induktif. Pendekatan ini berangkat dari suatu kerangka teori, gagasan para ahli, maupun pemahaman peneliti berdasarkan pengalamannya, kemudian dikembangkan menjadi permasalahan permasalahan beserta pemecahannya yang diajukan untuk memperoleh pembenaran (*verifikasi*) atau penilaian dalam bentuk dukungan data empiris dilapangan⁶².

Data kuantitatif yang digunakan yaitu untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka maka penelitian ini diteliti dengan membagikan kuesioner (angket) dan dokumentasi. Dengan rancangan penelitian ini, diharapkan data tentang pengaruh perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan dapat dikumpulkan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang beralamat di Kopelma Darussalam, Syiah Kuala, Kota Banda Aceh. Waktu melaksanakan penelitian sekitar 1 minggu yaitu mulai tanggal 01 sampai dengan 07 Juli 2019. Peneliti memilih lokasi penelitian ini dengan alasan karena

⁶² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal. 7

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan perpustakaan induk di Universitas Islam Negeri Ar-Raniry sehingga banyak pemustaka yang akan memanfaatkan koleksi yang tersedia di perpustakaan sehingga peneliti ingin mengetahui bagaimana perilaku layanan yang diberikan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan.⁶³ Populasi mencakup segala hal, termasuk benda-benda alam, dan bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek.

Menurut Sugiyono populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁶⁴ Populasi menurut Sugiyono adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. populasi dalam penelitian ini adalah

⁶³ *Ibid.*, hal. 80.

⁶⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hal117

seluruh anggota UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry pada tahun 2018 yang berjumlah 4304⁶⁵.

2. Sampel

Sampel adalah suatu prosedur yang hanya sebagian dari populasi saja yang diambil dan di pergunakan untuk menentukan sifat serta ciri yang dikehendaki dari populasi.⁶⁶

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *sampling incidental* (berdasarkan kebetulan). Teknik ini digunakan berdasarkan kebetulan, yaitu anggota perpustakaan yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. sampel yang diambil ialah seluruh mahasiswa uin ar-raniry yang berkunjung ke UPT Perpustakaan Uin Ar-raniry . Pengambilan sampel ini menggunakan rumus Slovin.

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

Keterangan:

- n = Ukuran sampel
 N = Ukuran populasi
 e = Batas kesalahan yang diinginkan

⁶⁵ Data dokumentasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dari Ekatama Staf perpustakaan di bidang IT

⁶⁶ Moh Nazir, *Metode penelitian*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005), hal. 271.

maka:

$$n = \frac{4304}{1 + 4304(0,1)^2}$$

$$n = \frac{4304}{1 + 4304(0,01)}$$

$$n = \frac{4304}{1 + 43,04}$$

$$n = \frac{4304}{44,04}$$

$$n = 97,9 \rightarrow \text{dibulatkan menjadi } 98$$

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah angket dan dokumentasi.

1. Angket

Menurut Arikunto angket merupakan teknik yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan dan pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁶⁷ Angket yang digunakan peneliti bersifat tertutup, sehingga responden diminta memberi jawaban sesuai karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda check list (\checkmark). Tujuan penyebaran angket yang bersifat tertutup adalah untuk mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah tanpa merasa khawatir informasi yang diberikan tidak sesuai dengan kenyataan.

⁶⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 142

Angket dalam penelitian dibuat dengan pendekatan Skala *Likert* yaitu untuk mengukur pengaruh tentang pengendalian internal.⁶⁸ Skala *Likert* diklasifikasikan kepada empat pilihan, yaitu sangat setuju, setuju, kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Pilihan deskriptif untuk pernyataan positif, yaitu Sangat Setuju (SS) diberi skor 4, Setuju (S) diberi skor 3, Tidak Setuju (TS) diberi skor 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) diberi skor 1. Alasannya karena sesuai dengan data yang ada dalam penelitian dan sudah sering digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan pendapat dari responden penelitian.

Pembagian angket dilaksanakan selama 1 minggu sejak tanggal 01 – 09 Juli 2019, peneliti akan langsung membagikan angket kepada responden sebanyak 98 mahasiswa yang menjadi anggota di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan meminta persetujuan dari para responden terlebih dahulu. Dengan jumlah pertanyaan sebanyak 12 pertanyaan dimana 1 sampai 6 merupakan pertanyaan yang mengacu pada katagori variabel X, sedangkan pertanyaan dari nomor 7 sampai 12 merupakan pertanyaan yang dikatagorikan variabel Y.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari

⁶⁸ Rahmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, (Jakarta: Kencana, 2009), hal. 167.

seseorang.⁶⁹ Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel kalau didukung oleh dokumen-dokumen yang bersangkutan. Bentuk dokumentasi yang dilakukan dalam penelitian ini dokumentasi berupa data seperti jumlah anggota perpustakaan, jumlah tenaga perpustakaan, dan dokumen penting lainnya yang diambil pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry untuk keperluan informasi penelitian.

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Validitas yaitu derajat ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrument pengukur mempunyai validitas yang tinggi apabila instrument tersebut menjalankan fungsi ukurnya, atau memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut. Sedangkan tes yang memiliki validitas rendah akan menghasilkan data yang tidak relevan dengan tujuan pengukuran.⁷⁰ Jenis validitas dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (*construct validity*), yaitu validitas yang menunjukkan bahwa karakteristik dapat diukur secara akurat oleh indikator-indikatornya. Validitas konstruk diukur dengan koefisien korelasi antara skor masing-masing item pertanyaan dengan skor totalnya. Item pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{syarat} .⁷¹

⁶⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, (Bandung : Alfabeta, 2009), hal. 329

⁷⁰ Bambang Prasetyo, LinaMiftahulJannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal. 80.

⁷¹ Imam Ghozli, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002), hal. 132.

Langkah uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 10 responden yang termasuk ke dalam populasi, kemudian mengumpulkan data hasil pengisian instrumen ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien korelasi.

Dalam hal ini pengujian validitas instrument pada penelitian ini yaitu dengan uji korelasi antara skor (nilai) tiap-tiap item pertanyaan dengan skor total menggunakan program SPSS 16.0

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan suatu instrument pengukuran dinyatakan reliabel apabila dua atau lebih peneliti dalam objek yang sama menghasilkan data yang sama, dan mempunyai kepercayaan terhadap suatu hasil pengukuran.⁷² Apabila suatu alat ukur dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat ukur tersebut reliabel. Atau dengan kata lain, reliabilitas menunjukkan konsistensi suatu alat ukur di dalam mengukur gejala yang sama. Teknik uji reliabilitas yang digunakan yaitu dengan bantuan SPSS 16.0 teknik *Alpha Cronbach*.

Reliabilitas yang digunakan adalah reliabilitas *internal consistency*, yaitu dilakukan dengan cara mencoba instrumen sekali saja pada responden, selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan teknik

⁷² Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal.171.

tertentu.⁷³ Langkah uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara menyebarkan angket kepada 10 responden yang termasuk ke dalam populasi, kemudian mengumpulkan data hasil pengisian instrumen ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien *Alpha Cronbach*.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan jawaban dari tujuan penelitian.⁷⁴ Selanjutnya peneliti melakukan tahapan-tahap analisis data yang dilakukan sebagai berikut:

1. *Editing* (Pemeriksaan)

Editing adalah pengoreksian data yang telah terkumpul melalui angket atau lembaran daftar pertanyaan, dengan melihat apakah ada hal-hal yang masih meragukan dari jawaban responden. Jadi, *editing* bertujuan untuk memperbaiki kualitas data dan menghilangkan keraguan data.⁷⁵ Analisis data dilakukan dengan memeriksa kelengkapan pengisian angket yang telah diisi oleh responden, Jika pengisian belum lengkap, peneliti dapat meminta responden untuk mengisinya kembali.

2. *Coding* (Pemberian Kode)

Coding adalah Pengkodean dilakukan dengan memberi tanda (simbol) yang berupa angka pada jawaban responden yang diterima. Tujuan

⁷³ Sugiono, *Statistika untuk ...*, hal. 359.

⁷⁴ Marzuki, *Metodologi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1989), hal. 87.

⁷⁵ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian...*, hal. 174.

pengkodean ini adalah untuk menyederhankan jawaban responden.⁷⁶

Analisis data angket di lakukan dengan memberikan kode dalam bentuk skor untuk tiap jawaban angket dengan menggunakan pedoman Skala *Likert*

3. *Tabulasi* (Penyusunan Tabel)

Tabulasi adalah menyusun dan menghitung data hasil pengkodean, untuk kemudian disajikan dalam bentuk tabel.⁷⁷ Analisis data dilakukan dengan menyajikan jawaban responden yang dikelompokkan untuk masing-masing kategori dalam bentuk tabel. Hasil yang diperoleh dari data angket dimasukkan kedalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tabel Analisis Data Angket

Sampel	X	Y	XY	X ²	Y ²
1					
2					
3					
4					
.....					
6					
N=6	$\sum X =$	$\sum Y =$	$\sum XY =$	$\sum X^2 =$	$\sum Y^2 =$

Dalam analisis data penelitian ini, peneliti menggunakan statistik deskriptif untuk mencari kuatnya hubungan antara variabel X dengan variabel Y melalui analisis korelasi *Product Moment* dari Karl Pearson. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah

⁷⁶ *Ibid*, hal.174.

⁷⁷ *Ibid*, hal.174.

terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.⁷⁸ Rumus korelasi *Product*

Moment yaitu:

1. Pengujian korelasi antara variabel X dan variabel Y

Peneliti menggunakan rumus *Product Moment* yaitu:

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

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi antara variabel x dengan y

N = Number of case

ΣXY = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan skor Y

ΣX = Jumlah seluruh skor X

ΣY = jumlah seluruh skor Y⁷⁹

2. Pengujian Hipotesis

Setelah diperoleh nilai korelasi antara variabel x dan variabel y langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini adalah hipotesis deskriptif adalah suatu hipotesis yang bersifat dugaan terhadap nilai satu variabel dalam satu sampel walaupun di dalamnya bisa terdapat beberapa kategori.⁸⁰ Adapun yang menjadi hipotesis deskriptif dalam penelitian adalah :

⁷⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), hal. 147.

⁷⁹ *Ibid.*, hal. 228.

⁸⁰ Sugiyono, *Statistika untuk...*, hal. 89.

H_0 : Tidak ada pengaruh antara perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

H_a : Terdapat pengaruh antara perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka.

Hipotesis statistiknya yaitu:

$H_0 : \rho = 0$, berarti tidak adanya pengaruh

$H_a : \rho \neq 0$, berarti menunjukkan adanya pengaruh lebih besar atau lebih kecil dari 0.

Uji hipotesis dalam penelitian ini adalah menguji data secara statistik dimana tujuannya adalah untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau ditolak. Pengujian koefisien korelasi selain dapat menggunakan tabel, juga dapat dihitung dengan uji t untuk membuktikan hipotesis dengan pada rumus:

$$t_{\text{hitung}} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan:

r = koefisien korelasi

t = uji statistik

n = jumlah sampel⁸¹

⁸¹Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*, (Surakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hal. 296.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

1. Sejarah Singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh merupakan bagian integral Tridharma PT yang menyediakan dan mendiseminasi informasi ilmiah kepada komunitas UIN Ar-Raniry selama 7 jam per hari dan 3 jam di malam hari, serta layanan Sabtu dan Minggu. Perpustakaan menyediakan berbagai koleksi dalam bentuk buku cetak dan digital, jurnal ilmiah cetak dan e-jurnal, audiovisual, karya ilmiah online, dan konsultasi ilmiah. Saat ini memiliki 36.000 judul buku/84000 exemplar, dan lebih 3.000 koleksi digital dikelola oleh 8 pustakawan, 2 tenaga kontrak, dan 4 tenaga administrasi. Perpustakaan memberikan jasa layanan sirkulasi, referensi, penelusuran, foto copy, konsultasi, bimbingan, dan internet gratis. Perilaku layanan tenaga yang ditunjukkan tenaga perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap pemustaka selama ini belum maksimal sebagai contoh dalam penggunaan aplikasi perpustakaan, tenaga perpustakaan mengarahkan pemustaka untuk menggunakan aplikasi perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi tetapi tenaga perpustakaan tidak menanyakan apakah pemustaka bisa menggunakan aplikasi tersebut atau tidak, juga ada tenaga perpustakaan yang menjawab tidak tau dan ada pula yang kurang peduli saat ditanyakan padahal mereka

sendiri yang menjalankan aplikasi tersebut. Contoh lainnya, tenaga perpustakaan cemberut saat ditanyai pengguna, langsung memotong pembicaraan tanpa mendengar lebih dahulu saat ditanyai oleh pengguna. Berdasarkan perilaku layanan tersebut mengakibatkan timbul ketidakpuasan dari pemustaka terhadap layanan yang diberikan tenagaperpustakaan, hal tersebut juga menunjukkan bahwa layanan tenaga perpustakaan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka.

Saat ini UPT Perpustakaan di pimpin oleh Drs. Khatib A. Latief, MLIS yang diangkat 16 Maret 2016 dan dikukuhkan kembali pada Agustus 2018 untuk periode 2018-2022⁸².Sepanjang sejarah berdirinya Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang sekarang menjadi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, hingga tahun 2016, perpustakaan telah dipimpin oleh sepuluh orang Kepala Perpustakaan, yaitu:

No	Nama Kepala Perpustakaan	Periode
1.	Abdul Arif	1960 – 1965
2.	Drs. Said Mahmud AR	1965 – 1969
3.	Drs. M. Yacob Syamaun	1970 – 1974
4.	Dra. Halimah Ismail	1974 – 1079
5.	Drs. H. Fauzi Mahmud	1979 – 2002
6.	Drs. H. Sulaiman Ibrahim	2003 – 2006
7.	Dra. Hj. Cut Maryam Idris	2007 – 2008
8.	Drs. Zulkarnaen Idham	2009 – 2010
9.	Abdul Manar, S.Ag., SIP., M.Hum	2011 – 2015
10.	Drs. Khatib A. Latif, M.LIS	2016 – Sekarang

(Sumber : Dokumentasi Profil Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry)

⁸² Khatib A. Latief, *Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, <https://repository.ar-raniry.ac.id/5963/>, diakses pada tanggal 17 Juli 2019

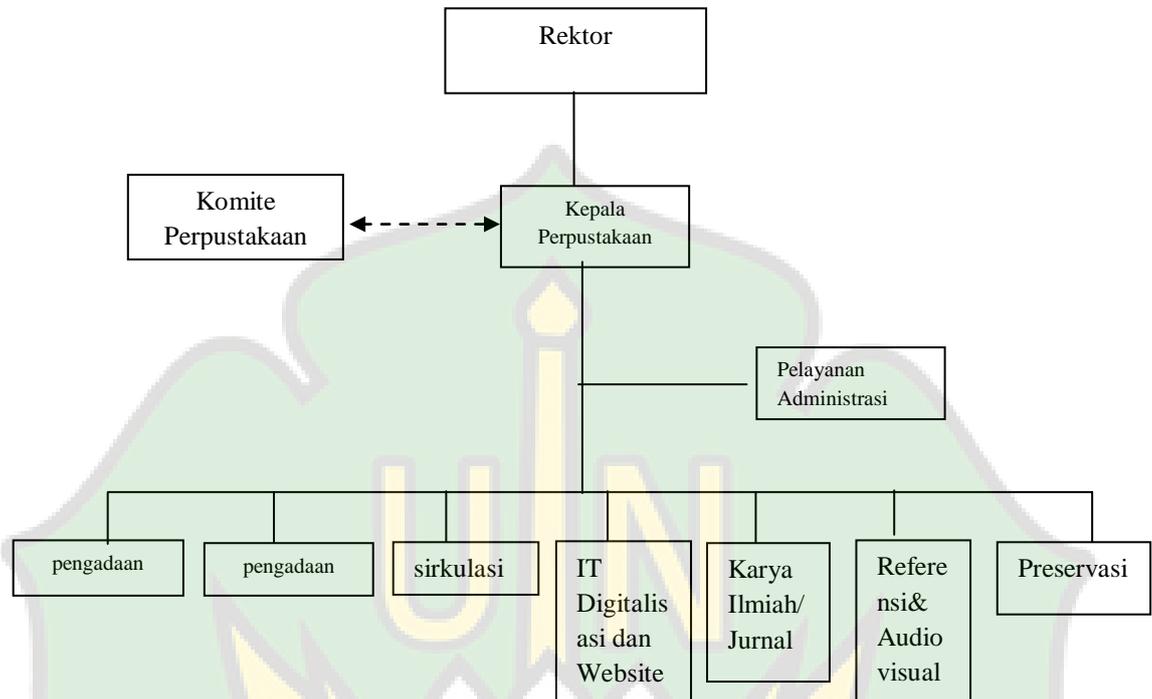
2. Visi dan Misi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

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

Sedangkan Misi dari Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah:

1. Membangun dan mendorong pengembangan budaya akademik dalam upaya pencapaian visi misi UIN Ar-raniry
2. Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan sumber daya yang qualified.
3. Berupaya mengembangkan dan mendukung proses pendidikan dan pembelajaran, penelitian dan keilmuan, dan pengembangan masyarakat dengan mengidentifikasi, seleksi, pengumpulan, mengadakan koleksi pustaka berbasis kebutuhan, kerelevansian, kemuthakiran dan kelestarian koleksi.
4. Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi (OPAC dan internet).
5. Membangun resource sharing dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional dan internasional.

3. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry



(Sumber profil UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry)

4. Profil Staf dan Pustakawan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Tabel 3.2 . Profil Staf dan Pustakawan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh 2019

No	Pegawai PNS dan Pustakawan	No	Stak Kontrak
1	Drs. Khatib A. Latief, MLIS	1	Alrizki Istigfar Ekatama Hidayat
2	Dra. Qudisisara, S.IPI	2	Verawati
3	Nurhabibah, S.IPI		
4	Maryana, S.Ag		
5	Muslina, S.Ag, S.IP, M.Ag, MLIS		
6	Yusrawati, S. Pd.I.,S.IPI		
7	Dra. Zulaikha		
8	Marlini. S.Kom		
9	Munawar, S.AG		
10	Nurasiah, S.IP		
11	Rosmanidar, SE		
12	Syairadhi		
13	Drs. Hasanuddin		

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

1. Analisis Angket

Berdasarkan hasil jawaban responden dari angket yang peneliti bedasarkan serta bertujuan untuk mengetahui pengaruh layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, Pembagian angket dilaksanakan selama 3 hari sejak tanggal 08 – 10 Juli 2019, peneliti akan langsung membagikan angket kepada responden sebanyak 98 mahasiswa yang menjadi anggota di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan meminta persetujuan dari para responden terlebih dahulu. Dengan jumlah pertanyaan sebanyak 12 pertanyaan dimana 1 sampai 6 merupakan pertanyaan yang mengacu pada katagori variabel X, sedangkan pertanyaan dari nomor 7 sampai 12 merupakan pertanyaan yang dikategorikan variabel Y.

2. Pengujian Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan angka r_{hitung} dan r_{tabel} . Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item soal dikatakan valid, dan sebaliknya $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item soal dikatakan tidak valid. Nilai r_{hitung} dicari dengan menggunakan program *SPSS*, sedangkan nilai r_{tabel} nya adalah 0,3. Validitas yang digunakan dalam penelitian adalah validitas konstruk yaitu suatu alat ukur yang ditetapkan oleh sampai sejauh mana isi alat tersebut dapat mewakili sebagai aspek kerangka konsep. Hasil pengujian validitas dengan bantuan *SPSS* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1 Hasil Validitas Variabel X (Perilaku Layanan Tenaga
Perpustakaan**

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007
VAR00001	Pearson Correlation	1	.429	.524	.524	1.000**	.175	.781**
	Sig. (2-tailed)		.217	.120	.120	.000	.629	.008
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	.429	1	.778**	.778**	.429	.816**	.857**
	Sig. (2-tailed)	.217		.008	.008	.217	.004	.002
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00003	Pearson Correlation	.524	.778**	1	1.000**	.524	.272	.903**
	Sig. (2-tailed)	.120	.008		.000	.120	.447	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00004	Pearson Correlation	.524	.778**	1.000**	1	.524	.272	.903**
	Sig. (2-tailed)	.120	.008	.000		.120	.447	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00005	Pearson Correlation	1.000**	.429	.524	.524	1	.175	.781**
	Sig. (2-tailed)	.000	.217	.120	.120		.629	.008
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00006	Pearson Correlation	.175	.816**	.272	.272	.175	1	.483
	Sig. (2-tailed)	.629	.004	.447	.447	.629		.158
	N	10	10	10	10	10	10	10

VAR00007	Pearson Correlation	.781**	.857**	.903**	.903**	.781**	.483	1
	Sig. (2-tailed)	.008	.002	.000	.000	.008	.158	
	N	10	10	10	10	10	10	10

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

Berdasarkan tabel 4.1 hasil validitas untuk variabel X (layanan tenaga perpustakaan, maka dapat disimpulkan nilai – nilai $r_{hitungnya}$ sebagai berikut:

Tabel 4.2 Uji Validitas X (Layanan Tenaga Perpustakaan)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,781	> 0,3	Item soal valid
2	0,857	> 0,3	Item soal valid
3	0,903	> 0,3	Item soal valid
4	0,903	> 0,3	Item soal valid
5	0,781	> 0,3	Item soal valid
6.	0.483	> 0,3	Item soal valid

Adapun nilai uji validitas dengan bantuan *SPSS* untuk variabel Y Kepuasan Pemustaka maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.3 Hasil Validitas Variabel Y(Kepuasan Pemustaka)

		Correlations						
		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007
VAR00001	Pearson Correlation	1	.609	.609	.199	.532	.083	.672
	Sig. (2-tailed)		.062	.062	.581	.113	.820	.033
	N	10	10	10	10	10	10	10

VAR00002	Pearson Correlation	.609	1	1.000**	.873**	.408	.272	.927**
	Sig. (2-tailed)	.062		.000	.001	.242	.447	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00003	Pearson Correlation	.609	1.000**	1	.873**	.408	.272	.927**
	Sig. (2-tailed)	.062	.000		.001	.242	.447	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00004	Pearson Correlation	.199	.873**	.873**	1	.229	.386	.810**
	Sig. (2-tailed)	.581	.001	.001		.524	.271	.005
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00005	Pearson Correlation	.532	.408	.408	.229	1	-.206	.520
	Sig. (2-tailed)	.113	.242	.242	.524		.567	.123
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00006	Pearson Correlation	.083	.272	.272	.386	-.206	1	.493
	Sig. (2-tailed)	.820	.447	.447	.271	.567		.148
	N	10	10	10	10	10	10	10
VAR00007	Pearson Correlation	.672*	.927**	.927**	.810**	.520	.493	1
	Sig. (2-tailed)	.033	.000	.000	.005	.123	.148	
	N	10	10	10	10	10	10	10

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

Berdasarkan tabel 4.3 hasil validitas untuk variabel Y (Kepuasan Pemustaka), maka dapat disimpulkan nilai – nilai $r_{hitungnya}$ sebagai berikut:

Tabel 4.4 Uji Validitas Y (Kepuasan Pemustaka)

No	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	0,672	> 0,3	Item soal valid
2	0,927	> 0,3	Item soal valid
3	0,927	> 0,3	Item soal valid
4	0,810	> 0,3	Item soal valid
5	0,520	> 0,3	Item soal valid
6.	0,493	> 0,3	Item soal valid

Berdasarkan tabel hasil uji validitas variabel X dan variabel Y menggunakan bantuan program SPSS dapat dijelaskan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan semuanya valid, karena memiliki nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, sehingga dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

3. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan setelah semua butir pertanyaan telah valid. Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Uji ini dilakukan dengan ketentuan nilai *cronbach alpha* adalah 0,6. Jika nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,6 maka data reliabel, dan sebaliknya jika *cronbach alpha* lebih kecil dari 0,6 maka data tidak reliabel. Berikut tabel hasil perhitungan reliabilitas dengan bantuan Program SPSS

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas dengan SPSS untuk Variabel X dan Variabel Y

Variabel X (Layanan Tenaga Perpustakaan)

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	10	100.0	.673	6
	Excluded ^a	0	.0		
	Total	10	100.0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

Case Processing Summary				Reliability Statistics	
		N	%	Cronbach's Alpha	N of Items
Cases	Valid	10	100.0	.810	6
	Excluded ^a	0	.0		
	Total	10	100.0		

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Berdasarkan tabel 4.5 tabel uji reabilitas dengan bantuan SPSS untuk variabel X dan Variabel Y, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 4.6 Uji Reabilitas Variabel X dan Variabel Y

NO	Variabel	Nilai Alpha	r _{tabel}	Keterangan
1	Variabel layanan tenaga perpustakaan (variabel X)	0,673	0,6	Reliabel
2	Variabel kepuasan pemustaka (Variabel Y)	0,810	0,6	Reliabel

Berdasarkan hasil reliabilitas di atas dapat diketahui bahwa *cronbach alpha* untuk variabel yaitu variabel layanan tenaga perpustakaan (X) diperoleh *cronbach alpha* sebesar 0,673, sedangkan variabel kepuasan pemustaka (Y) diperoleh alpha sebesar 0,810. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas mendapatkan hasil $r_{hitung} > r_{tabel}$. Hal ini menyatakan nilai alpha reliabel.

4. Pengujian Regresi Linear Sederhana

Pengujian data dalam penelitian dilakukan dengan menyebarkan angket mengenai perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-raniry. Angket dibagikan kepada 98 responden dalam bentuk pernyataan dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. tujuan dari pengujian regresi ini adalah untuk mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan atau persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh atau hubungan antar variabel. Hasil Penelitian ditunjukkan pada tabel korelasi berikut:

Tabel 4.7 Hasil Pengumpulan Data

Sampel	X	Y	XY	X ²	Y ²
1	17	16	272	289	256
2	15	16	240	225	256
3	12	13	156	144	169
4	13	15	195	169	225
5	18	16	288	324	256
6	22	20	440	484	400
7	16	13	208	256	169
8	13	15	195	169	225
9	21	21	441	441	441
10	19	22	418	361	484
11	19	13	247	361	169
12	22	24	528	484	576
13	16	18	288	256	324

14	16	18	288	256	324
15	18	16	288	324	256
16	20	20	400	400	400
17	21	22	462	441	484
18	21	22	462	441	484
19	15	16	240	225	256
20	23	24	552	529	576
21	20	19	380	400	361
22	22	22	484	484	484
23	21	24	504	441	576
24	19	19	361	361	361
25	20	21	420	400	441
26	18	18	324	324	324
27	18	17	306	324	289
28	19	20	380	361	400
29	18	16	288	324	256
30	22	18	396	484	324
31	18	18	324	324	324
32	17	14	238	289	196
33	19	18	342	361	324
34	20	17	340	400	289
35	14	17	238	196	289
36	22	22	484	484	484
37	20	17	340	400	289
38	20	17	340	400	289
39	17	14	238	289	196
40	19	17	323	361	289
41	22	22	484	484	484
42	18	16	288	324	256
43	19	19	361	361	361
44	19	18	342	361	324
45	20	20	400	400	400
46	17	13	221	289	169
47	18	16	288	324	256
48	18	16	288	324	256
49	18	15	270	324	225
50	17	15	255	289	225
51	19	19	361	361	361
52	20	18	360	400	324
53	20	19	380	400	361
54	16	13	208	256	169
55	19	19	361	361	361
56	20	19	380	400	361

57	17	15	255	289	225
58	19	18	342	361	324
59	19	19	361	361	361
60	21	21	441	441	441
61	18	19	342	324	361
62	17	18	306	289	324
63	18	19	342	324	361
64	17	19	323	289	361
65	19	19	361	361	361
66	21	21	441	441	441
67	18	18	324	324	324
68	16	18	288	256	324
69	19	21	399	361	441
70	18	19	342	324	361
71	16	17	272	256	289
72	19	20	380	361	400
73	18	19	342	324	361
74	19	21	399	361	441
75	20	23	460	400	529
76	23	23	529	529	529
77	22	21	462	484	441
78	20	19	380	400	361
79	22	23	506	484	529
80	20	19	380	400	361
81	22	22	484	484	484
82	16	17	272	256	289
83	21	24	504	441	576
84	22	21	462	484	441
85	19	19	361	361	361
86	20	20	400	400	400
87	21	19	399	441	361
88	22	24	528	484	576
89	20	18	360	400	324
90	23	20	460	529	400
91	21	21	441	441	441
92	19	18	342	361	324
93	16	16	256	256	256
94	18	18	324	324	324
95	14	13	182	196	169
96	20	17	340	400	289
97	17	18	306	289	324
98	16	16	256	256	256
N=98	$\Sigma X = 1723$	$\Sigma Y = 1696$	$\Sigma XY = 32553$	$\Sigma X^2 = 33109$	$\Sigma Y^2 = 32312$

Setelah variabel X dan variabel Y sudah valid dan reliabel, maka dapat dibentuk persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = a + bX$

Dimana: Y = Variabel dependen (perilaku layanan tenaga perpustakaan)

a = Konstanta (nilai Y apabila X= 0)

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

X = Variabel independen (Kepuasan pemustaka)

Hasil pengujian regresi sederhana dengan menggunakan bantuan SPSS 16.0, sebagai berikut:

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00002 ^a		.Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: VAR00001

Tabel variabel Entered/removed menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan atau dibuang dan metode yang digunakan. Variabel yang dimasukkan adalah variabel nilai Trust atau perilaku layanan tenaga perpustakaan (variabel X) sebagai predictor dan metode yang digunakan adalah metode Enter.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.564	1.53313

a. Predictors: (Constant), VAR00002

Tabel Model Summary menjelaskan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,754 dan dijelaskan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat disebut koefisien determinasi (R²) adalah sebesar 0,569, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Trust/variabel X) terhadap variabel terikat (variabel Y) adalah sebesar 56%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.248	1.090		6.652	.000
2	VAR0000	.627	.058	.754	10.844	.000

a. Dependent Variable: VAR00001

Pada tabel coefficients ini, kolom B pada Constant (a) adalah 7.248 sedangkan nilai Trust (b) adalah 0,627, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX \text{ atau } Y = 7.248 + 0,627X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap variabel X. Perubahan ini merupakan pertambahan karena b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif sehingga persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

1. Konstanta sebesar 7.248 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Trust (variabel X) maka nilai variabel Y sebesar 7.248
- a. Koefisien regresi X sebesar 0.627 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Trust (variabel X), maka nilai variabel Y bertambah sebesar 0,627.

5. Pembuktian Hipotesis

Pembuktian hipotesis dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah hipotesis H_a dan H_0 diterima atau ditolak.

Adapun hipotesis deskriptif adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada hubungan yang positif dan signifikan antara perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

H_a : Terdapat hubungan yang positif dan signifikan perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	276.411	1	276.411	117.597	.000 ^a
	Residual	209.194	89	2.350		
	Total	485.604	90			

a. Predictors: (Constant), VAR00002

b. Dependent Variable: VAR00001

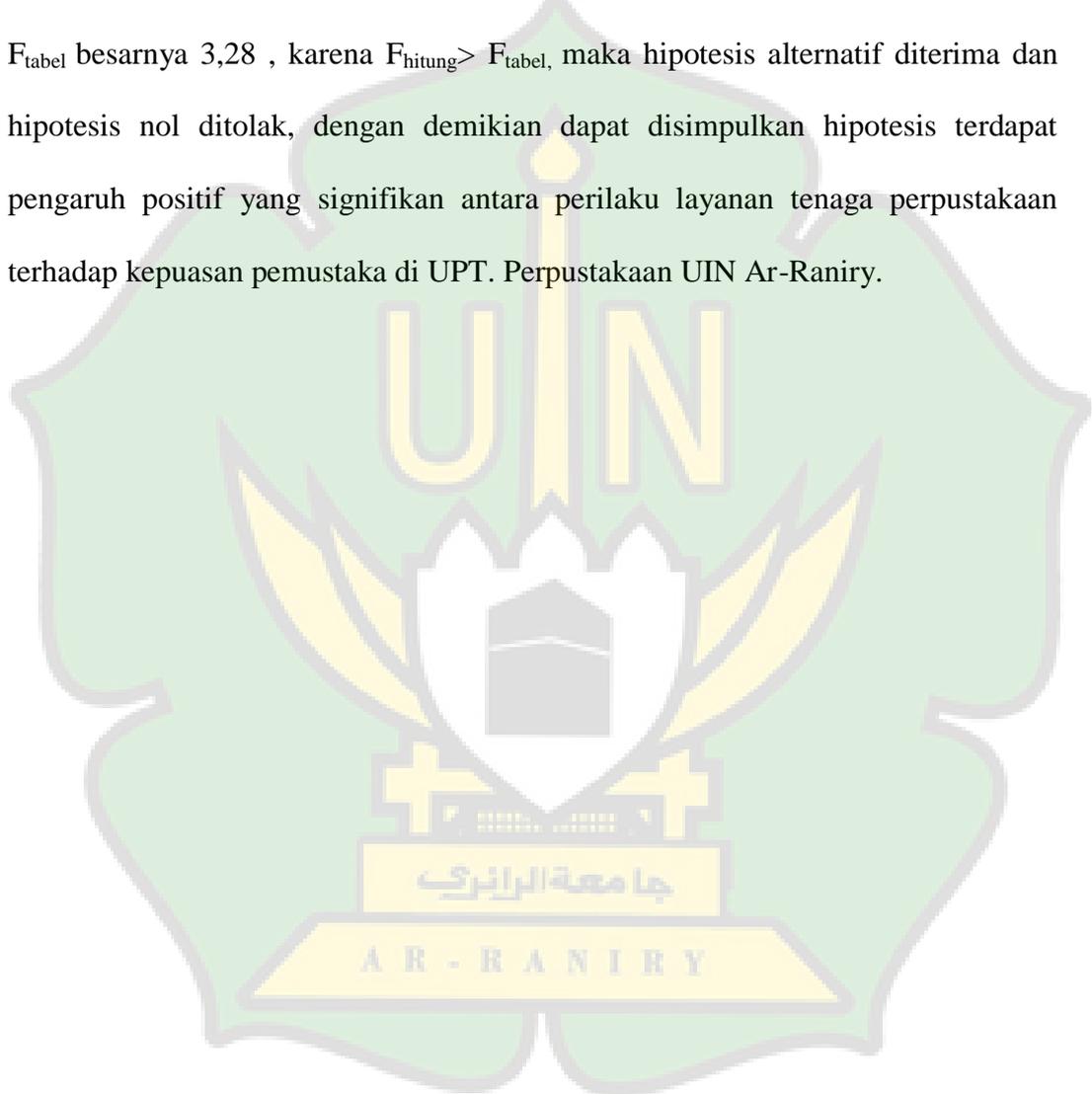
Pada tabel Annova nilai “F”, diperoleh hasil bahwa df sebesar 96 dengan taraf signifikan 5% diperoleh F_{tabel} sebesar 3,28, sedangkan F_{hitung} besarnya 117.597 lebih besar dari F_{tabel} . Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa, terdapat Hubungan positif dan signifikan antara perilaku layanan tenaga perpustakaan (Variabel X) terhadap kepuasan pemustaka (Variabel Y) di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa perilaku layanan tenaga perpustakaan berpengaruh dengan kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Hal ini terlihat dari data valid ditunjukkan berdasarkan syarat dimana $r_{hitung} > r_{tabel}$ serta semua data juga dinyatakan reliabel, karena nilai *cronbach alpha* pada variabel X (layanan tenaga perpustakaan) adalah 0,673 dan nilai *cronbach alpha* pada variabel Y (kepuasan pemustaka) adalah 0,810, kedua nilai *cronbach alpha* dinyatakan reliabel karena $> 0,6$. Selanjutnya hasil pengujian menggunakan regresi linear menunjukkan nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,754 dan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat disebut koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,569, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Trust/variabel X) terhadap variabel terikat (variabel Y) adalah sebesar 56%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.

Adapun nilai konstanta sebesar 7.248 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Trust (variabel X) maka nilai variabel Y sebesar 7.248, dilanjutkan dengan

nilai koefisien regresi X sebesar 0.627 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Trust (variabel X), maka nilai variabel Y bertambah sebesar 0,627. Kemudian untuk pengujian hipotesis penelitian diperoleh berdasarkan tabel annova yang menunjukkan hasil nilai F_{hitung} besarnya 117.597 lebih besar dari F_{tabel} besarnya 3,28 , karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan hipotesis terdapat pengaruh positif yang signifikan antara perilaku layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

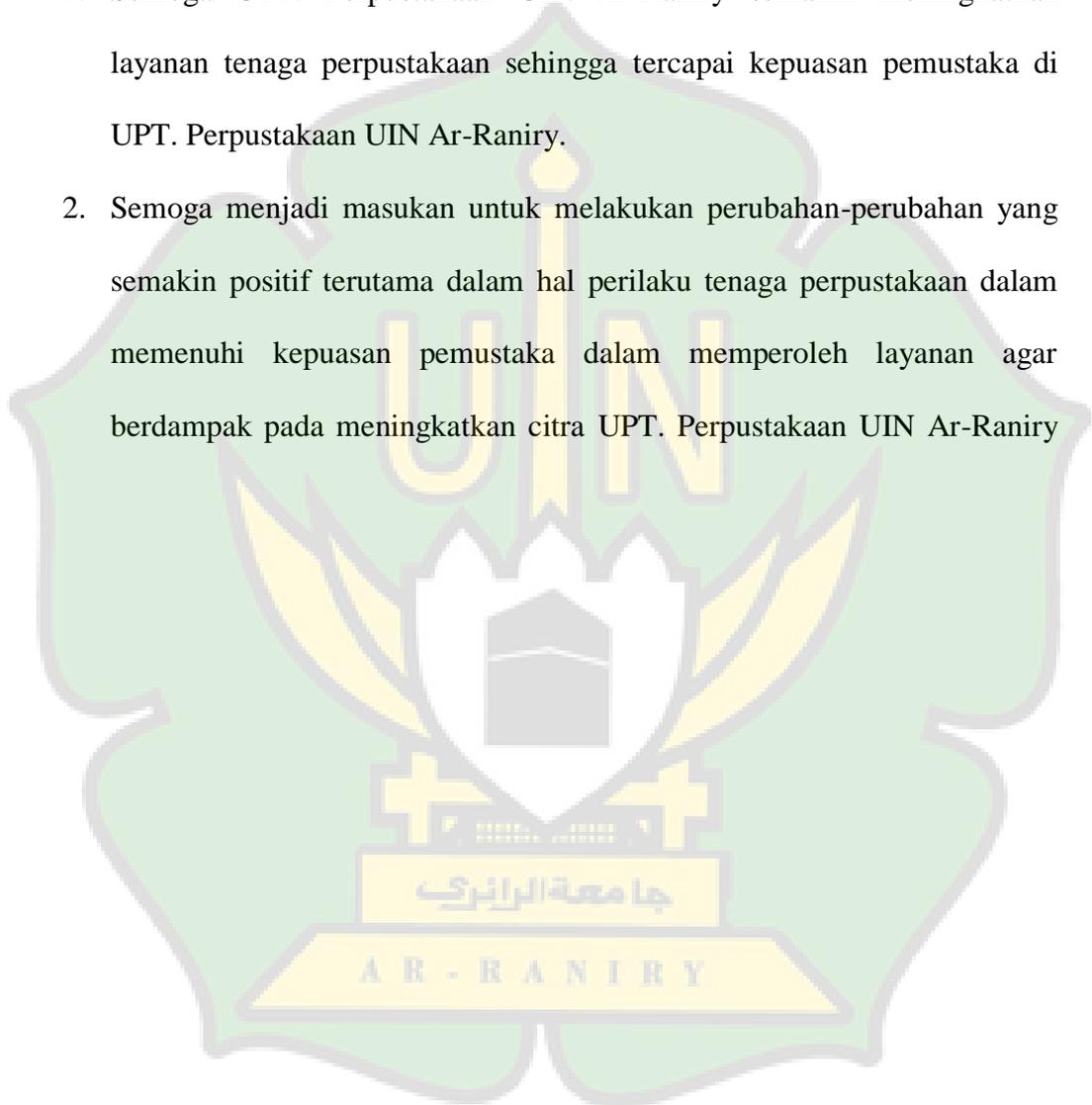
Berdasarkan hasil penelitian pengaruh layanan tenaga perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada pengujian reabilitas, nilai *cronbach alpha* pada variabel X (layanan tenaga perpustakaan) adalah 0,673 dan nilai *cronbach alpha* pada variabel Y (kepuasan pemustaka) adalah 0,810, kedua nilai *cronbach alpha* dinyatakan reliabel karena $> 0,6$.
2. Nilai korelasi/hubungan (R) yaitu sebesar 0,754 dan besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat disebut koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,569, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Trust/variabel X) terhadap variabel terikat (variabel Y) adalah sebesar 56%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang lain.
3. Hasil pengujian hipotesis penelitian menunjukkan bahwa $f_{hitung} > f_{tabel}$ yang berarti hipotesis H_a diterima dan H_0 ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan terdapat hubungan positif dan signifikan antara perilaku layanan tenaga perpustakaan (Variabel X) terhadap kepuasan pemustaka (Variabel Y) di perpustakaan UIN Ar-Raniry.

B. SARAN

Adapun saran-saran yang peneliti berikan untuk melengkapi pembahasan skripsi ini adalah:

1. Semoga UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry semakin meningkatkan layanan tenaga perpustakaan sehingga tercapai kepuasan pemustaka di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.
2. Semoga menjadi masukan untuk melakukan perubahan-perubahan yang semakin positif terutama dalam hal perilaku tenaga perpustakaan dalam memenuhi kepuasan pemustaka dalam memperoleh layanan agar berdampak pada meningkatkan citra UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry



DAFTAR PUSTAKA

Buku Referensi

- A.Wawan, *Teori dan Pengukuran Pengetahuan, Sikap, dan Perilaku Manusia*, Yogyakarta : Nuha Medika, 2014
- Alwi Hasan, dkk, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka , 2015
- Bambang Prasetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012
- Endang Fatmaawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqua l ke Libqual+TM*, Jakarta: Sagung Seto, 2016
- Fajar Laksana, *Manajemen Pemsaran*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2016
- Hartono. *Manajemen Perpustakaan Sekolah: Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*, Yogyakarta :Ar-Ruzz Media, 2016
- Husein Umar, *Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: Rajawali Pers, 2015
- Imam Ghozli, *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2002
- Kasmir, *Etika Customer Service* Jakarta : Raja Grafindo Persada, 2014
- Lasa Hs dkk, *Manajemen Perpustakaan* Yogyakarta: Book Publisher, 2017
- Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gema Media, 2014), hal. 152.
- Marzuki, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1989
- Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2013
- Moh Nazir, *Metode penelitian* ,Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005
- Muhibbinsyah, *Psikologi Pendidikan Suatu Pendekatan baru*, Jakarta: Rosda Karya, 2016
- Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta, 2016
- Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak, 2014
- Purwanto, *Metodologi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi dan Pendidikan*, Surakarta: Pustaka Pelajar, 2007

- Purwono, *Profesi Pustakawan*, Jakarta: Universitas Terbuka, 2013
- Rahmat Kriyantono, *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta: Kencana, 2009
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002
- Vincent Gaspers, *Total Quality Management*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014
- W.J.S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* Jakarta: Balai Pusta, 2016
- Wiji Suwarn, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta : Ikatan Perpustakaan Indonesia, 2014
- Wiji Suwarno *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta : Ar-Ruzz Media, 2017
- Wirawan, *EVALUASI, Teori, Model, Standar, Aplikasi dan Profesi*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011
- Elektronik**
- Abdullah Aly, (2017) Pengembangan Pembelajaran Karakter Berbasis Softskills Di Perguruan Tinggi. *ishraqi*, Volume 1 No. 1 ISSN: 1412-5722
- Agus Setiawan, *Manajemen Layanan Perpustakaan Di Madrasah Aliyah Al – Hikmah Bandar Lampung*. Di akses melalui <http://repositori.radenintan.ac.id> pdf pada tanggal 31 desember 2019
- Andi Pandita, diakses melalui <http://repositori.uinalauddin.ac.id/1358/1/ANDI%20PANDITA%20pdf.pdf>, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makassar : Jur. Ilmu Perpustakaan, 2017
- Erma Awalien Rochmah. (2016) *Pengelolaan Layanan Perpustakaan*, TA'ALLUM, Vol. 04, No. 02
- Erni Puspa, (2016) Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan

Budidaya.Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya.
Volume 2 Nomor 2 p-ISSN : 2502-0730 e-ISSN : 2549-0133

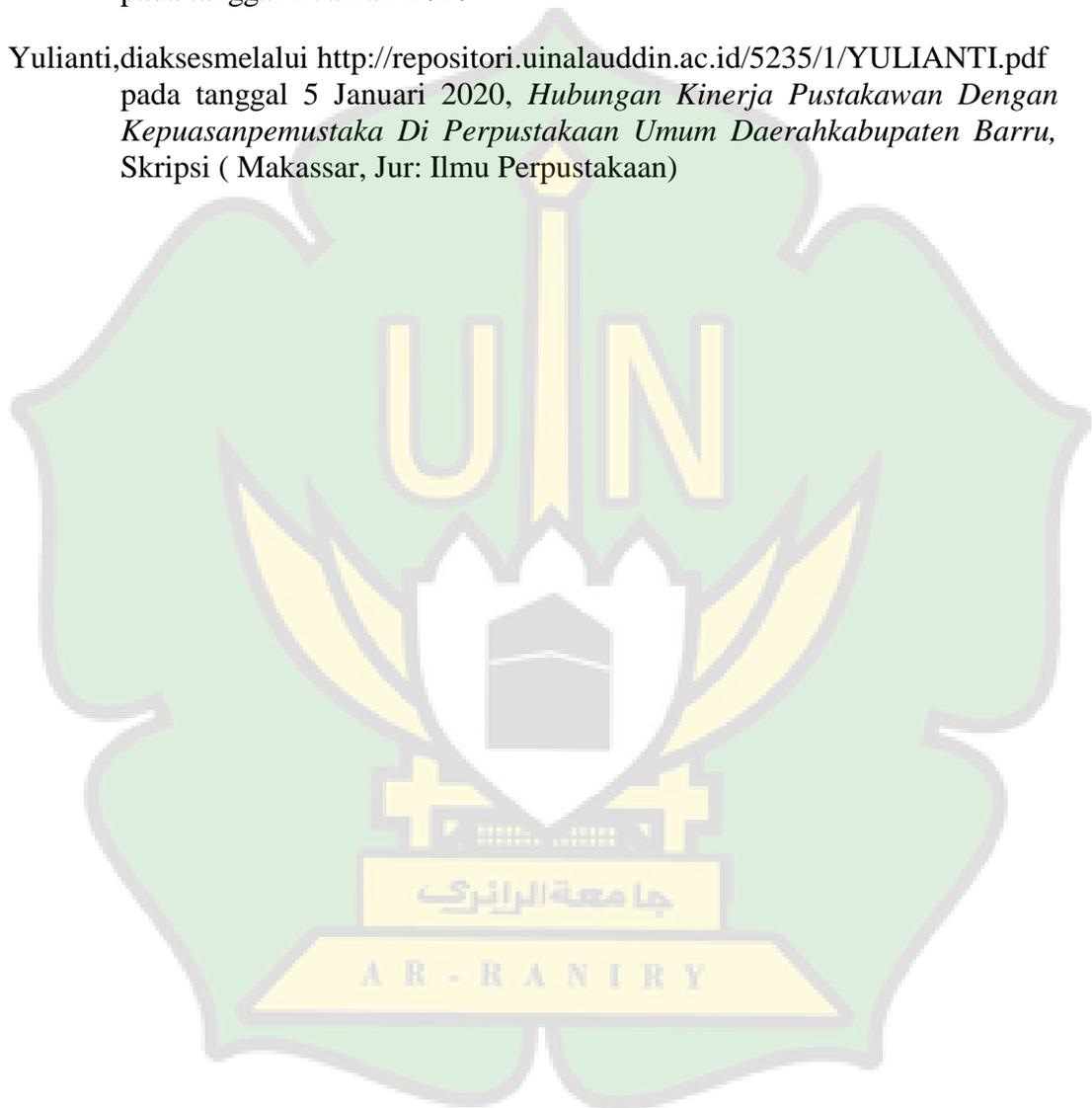
- Fani Setiani, Rasto, (2016) Mengembangkan soft skill siswa melalui proses pembelajaran (Developing students' soft skill through teaching and learning process), *JURNAL PENDIDIKAN MANAJEMEN PERKANTORAN*. Vol. 1 No. 1
- Firdaus, (2017) Urgensi Soft Skills Dan Character Building Bagi Mahasiswa.Jurnal TAPIs. Vol. 14 No.01
- Firmansyah, diakses melalui http://digilib.uin-suka.ac.id/16531/2/08140117_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf, *Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan STMIK AKAKOM Yogyakarta*, "Skripsi", Yogyakarta: Jur. Ilmu Perpustakaan, 2015
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *online*, <https://kbbi.web.id/tingkat>, diakses pada tanggal 29 Maret 2019
- Khatib A. Latief, *Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh, <https://repository.ar-raniry.ac.id/5963/>, diakses pada tanggal 17 Juli 2019
- Kotler dan Keller dalam Haning Tri N, Lely Indah M, Hermintatik, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka (Studi pada Perpustakaan umum dan Arsip Kota Malang)*, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang*, Vol.3 No.5
- Linda Azmi Azizy, *Profil Kompetensi Hard Skill Dan Kompetensi Soft Skill Siswajurusan Tata Boga Di Smk N 3 Magelang Dalam Praktik Industri di Hotel* diakses melalui <http://eprints.uny.ac.id/pdf> pada tanggal 5 Januari 2020
- M. Untung Manara. (2014) Hard Skills dan Soft Skills pada Bagian Sumber Daya Manusia di Organisasi Industri, *Jurnal Psikologi Tabularasa*, Volume 9, No.1
- Mariati, dkk, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Jurusan Gizi Poltekkes Negeri Kendari*, di akses melalui <http://ojs.uho.ac.id/index.php/KOMUNIKASI/issue/view/220/showToc> pada tanggal 5 Januari 2020
- Mirfayana, diakses melalui [file http://repositori.uinalauddin.ac.id/1268/1/MIRFAYANA.pdf](http://repositori.uinalauddin.ac.id/1268/1/MIRFAYANA.pdf) pada tanggal 5 Januari, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Ruang Baca Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar*, skripsi, Makassar: Jur Ilmu Perpustakaan, 2017

- Ngatini , *Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Di akses melalui <https://journal.uui.ac.id/BuletinPerpustakaan/article/viewFile/11500/8671> pada tanggal 24 desember 2019
- Perpustakaan Nasional RI, *Etika Layanan Perpustakaan*, melalui http://perpusbungkarno.perpusnas.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=448:etika-layanan-perpustakaan, diakses pada tanggal 25 September 2019
- Refita Nur Asadi, diakses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/13545/1/REFITA%20NUR%20ASADI.pdf>. Pada tanggal 5 Januari 2020, *Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap kualitas Layanan Pada Perpustakaan Politeknikbau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara*, Skripsi(Makassar, jur : ilmu perpustakaan, 2018) hal 13
- Reihan Zaharani , Yona Primadesi, *Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*, diakses melalui <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/download/5719/4482> pdf pada tanggal 2 Januari 2020
- Risa Rimayanti, Yudia, *Nalisis Perilaku Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Pelayanan Pada Layanan Sirkulasi Berdasarkan Sikap Courtesy Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Kendal* <http://eprints.undip.ac.id/45116/pdf>, diakses pada tanggal 31 Desember 2019
- Safri, diakses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/8662/1/SAFRI.pdf>, *Perilaku Pustakawan Dalam Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa*, “Skripsi”, Gowa : Jur. Ilmu Perpustakaan, 2017
- Sapto Harmoko, (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)* Vol. 2 No. 2 ISSN (online): 2528-021X
- Sorya Pandu Negra, di akses melalui <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20312361-S%2043135-Kepuasan%20pemustaka-full%20text.pdf> pada tanggal 5 Januari 2020, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintah Kota Administrasi Katarta Barat*, Skripsi Depok, Jur : Ilmu Perpustakaan, 2012
- Sutikno dkk, *Influence Factors Of Interest Student Library Service To Library Smp 3 Jekulo Kudus*, diakses

melalui <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/download/294/290> pada tanggal 2 Januari 2020

Wahyuni, *Pengaruh Hard Skill Dan Soft Skill Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan* di akses melalui <http://repositori.uin-alauddin.ac.id/2006/1/SKRIPSI%20WAHYUNI.pdf> pada tanggal 2 Januari 2020

Yulianti, diakses melalui <http://repositori.uinalauddin.ac.id/5235/1/YULIANTI.pdf> pada tanggal 5 Januari 2020, *Hubungan Kinerja Pustakawan Dengan Kepuasan pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerah kabupaten Barru*, Skripsi (Makassar, Jur: Ilmu Perpustakaan)





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

Jl. Syeikh 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: 466/Un.08/FAH/KP.004/03/2019
TENTANG

PENGANGKATAN 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. Drs. Khatib A. Latief, M.LIS (Pembimbing Pertama)
 2. Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS (Pembimbing Kedua)
- Untuk membimbing skripsi mahasiswa
- Nama** : Munawarah
NIM : 531202955
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan 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.

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



Ditetapkan di : Banda Aceh
 Pada Tanggal : 11 Maret 2019
 04 Rajab 1440 H



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-515/Un.08/FAH.I/PP.00.9/07/2019
 Lamp :
 Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

05 Juli 2019

Yth.

UPT. Perpustakaan Uin Ar-raniry
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

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

Nama : Munawarah
 Nim/Prodi : 531202955 / S1-IP
 Alamat : Darussalam

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Perilaku Layanan Tenaga Perpustakaan 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 Mahasiswa (i) tersebut.

Atas kerjasama dan partisipasi kami sampaikan ucapan terimakasih.

Wassalam,
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan
 Kelengkapan



Abdul Manan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama : Munawarah
2. Tempat/Tgl Lahir : Banda Aceh, 20 September 1994
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Aceh
6. Status : Belum Kawin
7. Alamat : Dusun Mesjid Desa Sihom Lhok, Kecamatan Indrapuri, Aceh Besar
8. Pekerjaan : Mahasiswi
9. Pendidikan
 - a. MIN Indrapuri
 - b. MTsN Indrapuri
 - c. SMA Indrapuri
 - d. UIN Ar-Raniry Banda Aceh
10. Nama Ayah : Safiruddin
11. Nama Ibu : Mata Halim

Banda Aceh, 20 Maret 2017

جامعة الرانيري
AR - RANIRY Munawarah