

**EVALUASI *INTERPERSONAL SKILL* PUSTAKAWAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA DALAM PELAYANAN SIRKULASI
DI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri
Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Studi Sarjana Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh :

**KHAIRUN NISA
NIM. 160503105**

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2021 M/1442 H**

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh:

**Khairun Nisa
NIM. 160503105**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata satu (S-I) Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Oleh :

**جامعة الرانيري
A R - R A N I R Y**

Pembimbing I,

Pembimbing II,



**Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002**



**Suraiya, M.Pd
NIP.1975110220032122002**

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan
Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian
Program Strata (S1) Ilmu Perpustakaan**

Pada Hari/Tanggal:

Kamis/28 Januari 2021

15 Jumadil Akhir 1442

Di Darussalam-Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH

Ketua



Drs. Syukrinur, M.LIS

NIP. 196801252000031002

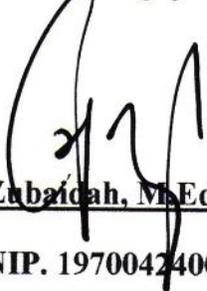
Sekretaris



Suraiva, M.Pd

NIP.1975110220032122002

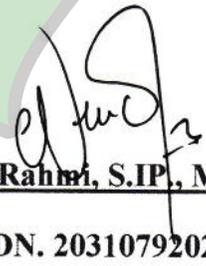
Penguji I



Zubaidah, M.Ed

NIP. 19700424001122001

Penguji II



Nurul Rahmi, S.IP., M.A

NIDN. 2031079202

Mengetahui Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry



Darussalam Banda Aceh

Dr. Fauzi, M.Si

NIP. 196805111994021001

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya:

Nama : Khairun Nisa
NIM : 160503105
Jenjang : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh 20 Januari 2021



Khairun Nisa

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul “ Evaluasi *Interpersonal Skill* Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry “. Selanjutnya shalawat dan salam penulis persembahkan kepada junjungan Alam Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah memperjuangkan umatnya dari alam yang jahiliyah ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

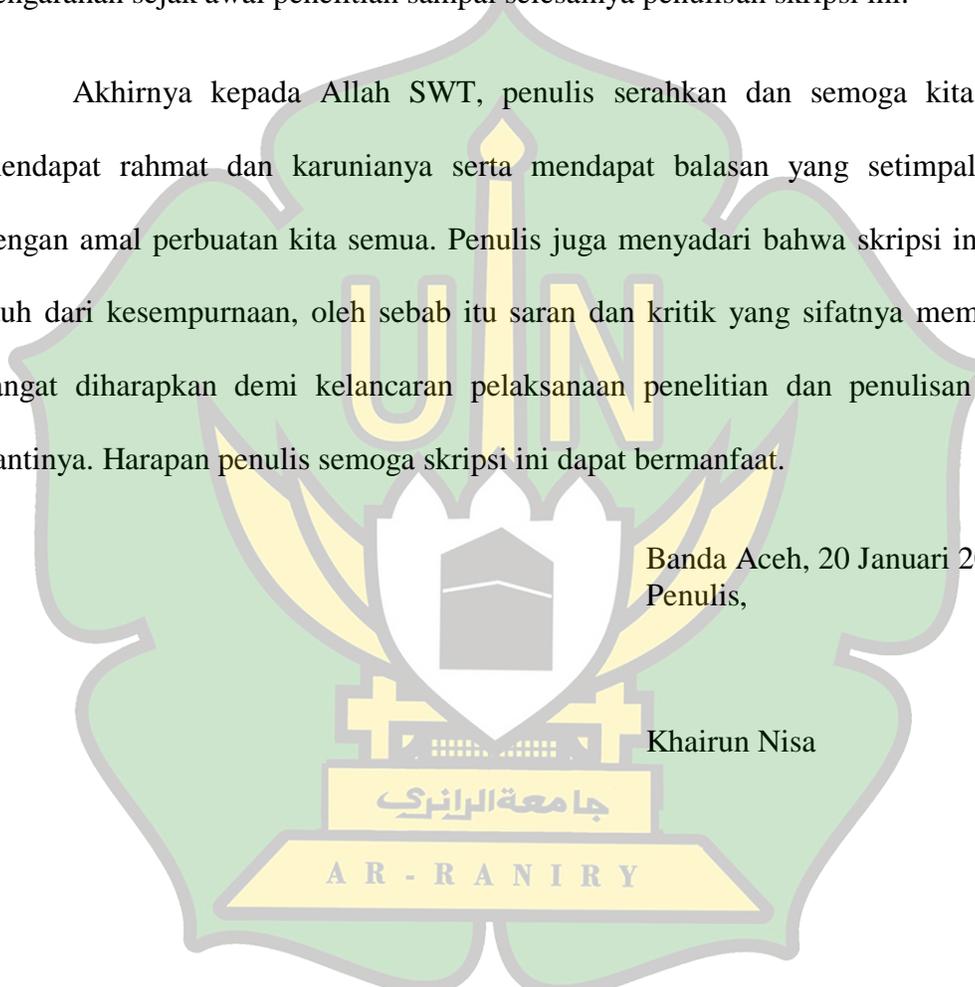
Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ayahanda Muktar dan Ibunda Hanifah yang telah bersusah payah membesarkan dan membimbing penulis dengan limpahan kasih sayang, doa, pengorbanan serta bantuan yang tidak ternilai harganya sampai penulis bisa menjalani kuliah hingga selesai. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada Adek tercinta Muhammad Faza yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada sahabat-sahabat penulis Nurmawan, Hayaton Nuvus, Nurul Camelia, Suci Muharni, dan sahabat-sahabat lainnya yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.

Selanjutnya terima kasih kepada bapak Drs. Syukrinur, M.LIS, sebagai pembimbing pertama, dan ibu Suraiya M.Pd sebagai pembimbing kedua yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan sejak awal penelitian sampai selesainya penulisan skripsi ini.

Akhirnya kepada Allah SWT, penulis serahkan dan semoga kita semua mendapat rahmat dan karunianya serta mendapat balasan yang setimpal sesuai dengan amal perbuatan kita semua. Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kelancaran pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi nantinya. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Banda Aceh, 20 Januari 2020
Penulis,

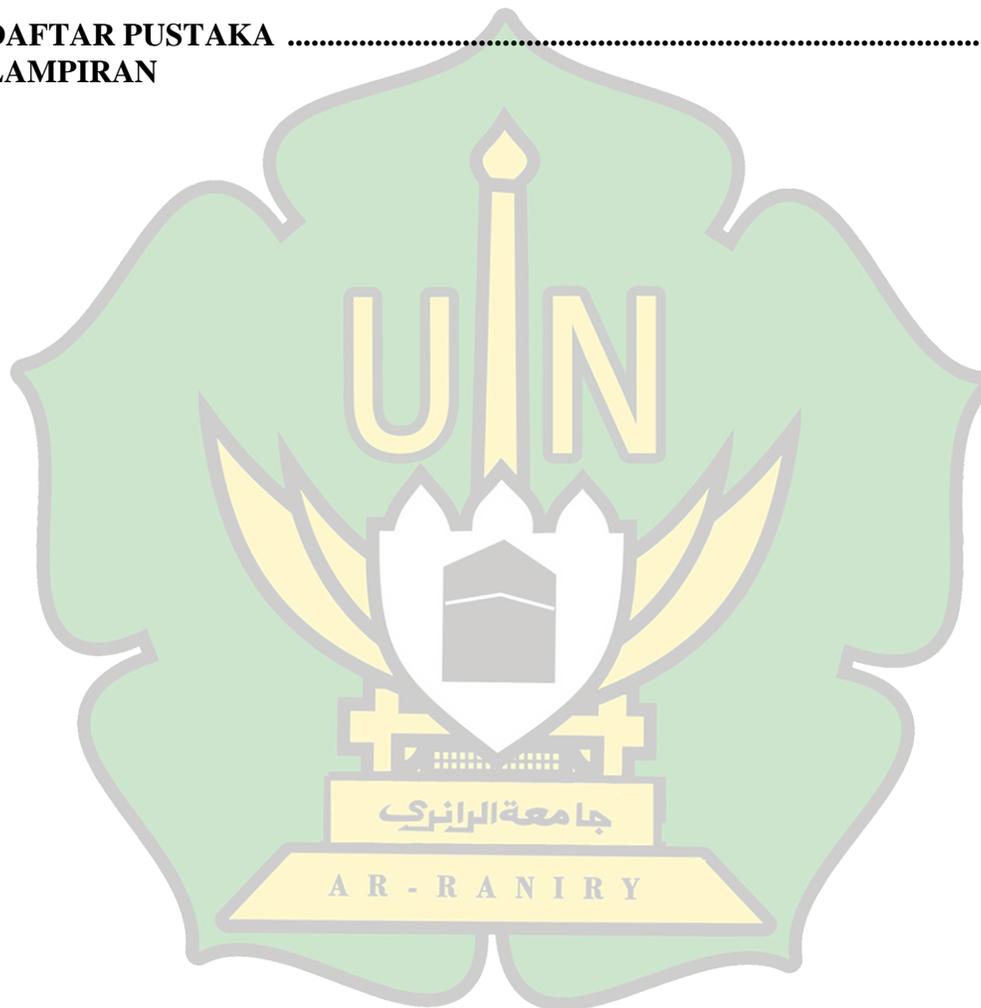
Khairun Nisa



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penjelasan Istilah	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Pustaka	12
B. Kompetensi Pustakawan	16
1. <i>Interpersonal Skills Pustakawan</i>	22
2. Fungsi <i>Interpersonal Skills Pustakawan</i>	24
3. Proses <i>Interpersonal Skills Pustakawan</i>	26
4. Indikator keterampilan <i>Interpersonal Skills Pustakawan</i>	27
C. Kepuasan Pengguna	32
1. Pengertian Kepuasan Pengguna	32
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna	33
D. Layanan Sirkulasi	37
1. Pengertian Layanan Sirkulasi	37
2. Sistem Sirkulasi	38
3. Kegiatan Pada Layanan Sirkulasi	40
E. Hubungan <i>Interpersonal Skills Pustakawan</i> Dengan kepuasan Pengguna di Layanan Sirkulasi	43
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Rancangan Penelitian	45
B. Lokasi dan Waktu	46
C. Populasi dan Sampel	46
D. Teknik Pengumpulan Data	48
E. Teknik Analisis Data	49

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	54
B. Hasil Penelitian Dan Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel indikator penelitian	53
Tabel 4.1	Tabel jadwal layanan sirkulasi	56
Tabel 4.2	Tabel jadwal layanan sirkulasi selama covid 19	56
Tabel 4.3	Persentase jawaban responden terhadap keterampilan mendengar (<i>listening</i>) pustakawan dari segi berkomunikasi	58
Tabel 4.4	Persentase jawaban responden terhadap keterampilan mendengar (<i>listening</i>) pustakawan dari segi mendengarkan keluhan pemustaka	59
Tabel 4.5	Persentase jawaban responden terhadap keterampilan umpan balik memberikan (<i>providing feedback</i>) dari segi respon pustakawan	60
Tabel 4.6	Persentase jawaban responden terhadap keterampilan umpan balik (<i>providing feedback</i>) pustakawan dari segi menemukan referensi yang dibutuhkan pemustaka	61
Tabel 4.7	Persentase jawaban responden terhadap keterampilan pustakawan dalam membujuk (<i>persuading</i>) pemustaka untuk mematuhi peraturan perpustakaan	62
Tabel 4.9	Persentase jawaban responden terhadap keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik (<i>resolving conflict</i>) dari segi sikap yang bersahabat, tidak gampang marah, dan sabar	64
Tabel 4.10	Persentase jawaban responden terhadap keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik (<i>resolving conflict</i>) dari segi mencari solusi	65
Tabel 4.11	Bukti langsung (berkomunikasi verbal dan non verbal)	66
Tabel 4.12	Bukti langsung (penampilan fisik petugas perpustakaan)	66
Tabel 4.13	Daya tanggap (membantu permasalahan pemustaka dengan cepat) ..	67
Tabel 4.14	Daya tanggap (kecepatan dalam memberikan informasi)	67
Tabel 4.15	Kehandalan (kemampuan pustakawan dalam mengarahkan bahan pustaka yang tepat)	68
Tabel 4.16	Kehandalan (sigap memberikan penjelasan pemustaka dalam menemukan koleksi)	69
Tabel 4.17	Jaminan (kompetensi profesional)	70
Tabel 4.18	Jaminan (sopan)	71

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran 3 Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian dari UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 4 Angket Penelitian
- Lampiran 5 Lembar Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup



ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Evaluasi *Interpersonal Skills* Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pelayanan Sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui *interpersonal skills* pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket, dan observasi. Dalam menentukan sampel peneliti menggunakan rumus slovin dengan sampel sebanyak 100 responden yang diambil dari 19.900 populasi. Teknik pengumpulan sampel menggunakan *Purposive sampling* yaitu sampel yang berdasarkan pertimbangan peneliti. Hasil penelitian menunjukkan persentase jawaban pengguna terhadap 4 indikator *interpersonal skill* pustakawan 69,57 % yang menjawab positif dan 30,42 % pengguna yang menjawab negatif. Hal tersebut membuktikan *interpersonal skill* pustakawan pada layanan sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-raniry sudah maksimal. Namun ada satu indikator *interpersonal skills* pustakawan yang menunjukkan negatif yaitu dari segi keterampilan pustakawan dalam memberikan umpan balik terhadap pengguna. Sedangkan untuk kepuasan pengguna persentase jawaban pengguna yang menjawab positif 75,25 % dan 24,75 % pengguna negatif. Persentase pengguna yang menjawab dari 4 indikator kepuasan pengguna yang menjawab positif termasuk kedalam kriteria 70 % - 85 %, yang artinya pengguna puas terhadap *interpersonal skills* pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Namun dari dari keempat indikator tersebut dari sisi kehandalan pustakawan dalam memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam mencari koleksi menunjukkan negatif, sehingga pustakawan hendaknya menunjukkan sikap sigap membantu pemustaka dalam menemukan koleksi.

Kata Kunci: *Interpersonal Skills*, Pustakawan, Kepuasan Pengguna

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Manusia adalah makhluk sosial. Hal tersebut mengandung arti bahwa sebagai makhluk sosial, manusia tidak dapat hidup sendiri dan selalu menjalin hubungan dengan orang lain. Dengan menjalin hubungan dengan orang lain, kita mencoba untuk mengenali dan memahami kebutuhan satu sama lain, membentuk interaksi atau berkomunikasi. Komunikasi mempermudah manusia dalam berinteraksi, sehingga maksud dan tujuan yang baru disampaikan dapat terwujud. Dalam hal ini manusia memiliki kepentingan yaitu kepentingan pribadi dan kepentingan bersama (masyarakat).¹ Kemampuan kita dalam menjalin hubungan dengan orang lain menjadi faktor penting dalam membangun suasana atau mencapai apa yang kita inginkan dalam hidup.²

Kemampuan seseorang dalam melaksanakan sebuah pekerjaan tidak hanya diukur secara teknis saja, namun dibutuhkan keterampilan lainnya yang bersifat non teknis, berupa *interpersonal skill* yang mendukung dalam bidang apapun, termasuk pustakawan sekalipun. *Interpersonal skill* merupakan kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain, seperti pendengar

¹ Ety Nur Inah, *Peranan Komunikasi Dalam Pendidikan*, Jurnal Al-Ta'dib, Vol 6, No. 1 Januari- Juni. hal 177, media.neliti. Akses 31 Januari 2021.

² Dyah Ayu Nur Aini, *Persepsi Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Pelayanan Umum di Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta*, Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013, [http://digilib.uin-suka.ac.id/BABI%2C V% V%2C DAFTAR PUSTAKA \(1\).pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/BABI%2C%20V%20V%20DAFTAR%20PUSTAKA%20(1).pdf). akses pada 8 Januari 2020.

yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan kecakapan atau keterampilan yang dimiliki oleh seseorang dalam hubungannya dengan orang lain, kecakapan atau keterampilan untuk berkomunikasi baik verbal maupun non verbal³.

De Vito dalam Islahulben mendefinisikan *interpersonal skills* sebagai proses pengiriman dan penerimaan pesan di antara dua orang atau lebih, formal maupun informal. Komunikasi interpersonal dimengerti sebagai umpan balik yang saling berkaitan satu sama lain dengan tujuan untuk membantu seseorang meningkatkan efektivitas pribadi dan efektivitas non pribadi.⁴ Cangara menyatakan bahwa komunikasi interpersonal sangat penting untuk meningkatkan hubungan antar individu, menghindari dan mengatasi konflik pribadi, mengurangi ketidakpastian, berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan orang lain, mengendalikan perilaku, memberi motivasi, sebagai pernyataan emosi, dan memberikan suatu informasi.⁵

Istilah *interpersonal skills* dalam dunia perpustakaan yaitu kemampuan menjalin hubungan baik antar seseorang baik antar sesama profesi (pustakawan) maupun dengan pemustaka yang datang ke perpustakaan, cara pustakawan dalam memberikan layanan melalui komunikasi baik verbal maupun non verbal akan berpengaruh pada kepuasan pengguna. Menurut Islahulben, ada beberapa

³ Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Rosdakarya, 2008), hal 81.

⁴ Islahulben, *Modul Bahan Ajar Interpersonal Communication Skill*, pdf. Dari situs <https://adoc.tips>, pdf. Akses 15 Juni 2020.

⁵ Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1989), hal 18.

interpersonal skill yang harus diperhatikan dalam memberikan pelayanan, yaitu: keterampilan mendengarkan (*Listening*), keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*), keterampilan membujuk (*persuading*), dan keterampilan mengatasi konflik (*resolving conflict*).⁶ keterampilan mendengarkan, memberikan umpan balik, membujuk, dan mengatasi konflik seharusnya dimiliki oleh pustakawan. Karena mereka bekerja dalam bentuk menawarkan jasa/melayani pemustaka. kompetensi ini merupakan kompetensi utama dalam bagi pustakawan dalam memberikan layanan yang baik sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Kepuasan pemustaka merupakan perasaan senang yang timbul setelah mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Sebagian besar pekerjaan pustakawan adalah membangun hubungan baik dengan pengguna, karena bisnisnya adalah kepuasan pengguna. Pustakawan harus dapat mengidentifikasi kebutuhan, keinginan, serta cara pemenuhan kebutuhan pengguna, seperti informasi apa, untuk siapa, kapan, dimana, dan bagaimana. Hal ini bermakna, pustakawan harus berfikir dari sudut pandang pengguna sehingga memahami apa yang diharapkan pengguna darinya. Perpustakaan memberikan pelayanan informasi kepada penggunanya dengan mengutamakan kepuasan pemustaka. Pemustaka yang merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan akan menjadi tolak ukur untuk tingkat berkunjung ke perpustakaan. Semakin baik

⁶ Islahulben, *Modul Bahan Ajar Interpersonal Communication Skill*, pdf. Dari situs <https://adoc.tips>, pdf. Diakses 15 Juni 2020.

kualitas layanan yang diberikan maka semakin banyak pula pemustaka berkunjung di perpustakaan.⁷ Interpersonal skills pustakawan harus benar-benar diaplikasikan dengan sempurna terutama oleh pustakawan yang bertugas di bagian layanan sirkulasi.

Layanan Sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman.⁸ Meja sirkulasi sering kali dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering digunakan pemakai, karena unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan. Dibagian layanan sirkulasi, umumnya permasalahan-permasalahan ini terjadi. Penyediaan jasa layanan belum mampu sepenuhnya dalam memberikan layanan prima pada pemustaka yang datang yang dikarenakan pustakawan yang kurang mempunyai kemampuan dasar dalam *interpersonal skills* seperti kemampuan mendengarkan (*listening*), dengan baik terhadap keluhan pemustaka, kemampuan merespon balik, (*providing feedback*), terhadap kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka serta kemampuan dalam menyelesaikan konflik (*resolving conflict*), yang terjadi.⁹

⁷ Dina Arum Nur Mawaddah, *Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Utama UIN Jakarta*, Skripsi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta 2016, hal 11. <http://repository.uinjkt.ac.id> Diakses pada tanggal 12 Juni 2020.

⁸ Purwani Istiani, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014), hal 13.

⁹ Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, , Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu

Interpersonal skills pustakawan bagian layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry diharapkan dapat memberikan dampak terhadap kepuasan pengguna. Pustakawan pada layanan sirkulasi memberikan umpan balik serta tanggapan dan respon yang bagus terhadap pengguna yang membutuhkan informasi. *Interpersonal skills* pustakawan menunjukkan sisi positif akan melahirkan kepuasan terhadap pengguna. Begitu pula sebaliknya, pustakawan yang tidak memiliki *interpersonal skills* yang bagus dapat dikatakan pengguna tidak mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya dan hal tersebut akan membuat pengguna kurang puas. Namun pada kenyataannya terdapat permasalahan yang sangat umum dirasakan oleh pemustaka, adanya pustakawan kurang tanggap dalam merespon atau memberikan umpan balik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi. Gaya bahasa pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka menyebabkan pemustaka beranggapan bahwa pustakawan kurang ramah terhadap pemustaka. Apakah hal ini disebabkan kurangnya *interpersonal skills* dari pustakawan sehingga pustakawan kurang mengerti apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi awal yang dilakukan peneliti di UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry terhadap beberapa mahasiswa yang menjadi anggota perpustakaan, selama ini *interpersonal skill* pustakawan pada layanan sirkulasi belum pernah melakukan evaluasi kepuasan pengguna. Dengan adanya permasalahan-

permasalahan seperti ini, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **Evaluasi *Interpersonal Skills* Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Sirkulasi Di UPT. Perpustakaan UIN Ar –Raniry.**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana *interpersonal skill* pustakawan terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui *interpersonal skills* pustakawan terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan Sirkulasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat sebagai suatu karya ilmiah serta menjadi sumber untuk dipelajari mengenai *interpersonal skills* pustakawan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada peneliti, pembaca, dan pihak Universitas sebagai referensi dalam meningkatkan *interpersonal skills* pustakawan.

E. Penjelasan Istilah

Penjelasan istilah dalam skripsi ini bertujuan untuk memberi keterangan dan gambaran dari judul yang dipilih agar tidak terjadi kesalahan dalam menafsirkan maksud yang sebenarnya. Judul penelitian ini adalah “Evaluasi *interpersonal skills* pustakawan terhadap kepuasan pengguna dalam Pelayanan sirkulasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar –Raniry”.

1. Evaluasi

Evaluasi merupakan serangkaian kegiatan atau aktivitas yang bertujuan untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan pada suatu program. Secara *etimologi*, evaluasi berarti menemukan nilai. Tindakan evaluasi merupakan suatu upaya untuk menilai kualitas sesuatu. Secara *terminologi*, evaluasi adalah suatu tindakan atau proses dalam menentukan nilai sesuatu.¹⁰

Menurut Suharsimi Arikunto evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut digunakan menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.¹¹ Menurut M. Chabib, evaluasi adalah suatu tindakan atau suatu proses untuk menentukan nilai sesuatu, apakah bernilai atau tidak

¹⁰ Syukrinur, *Evaluasi Koleksi: Antara Ketersediaan dan Keterpakaian Koleksi*, LIBRIA (Online), Vol 9, No, 1 (Juni 2017), hal 93, akses melalui situs <http://jurnal.ar-raniry.ac.id>. pada tanggal 19 Juni 2020.

¹¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal 245.

dan merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan suatu objek dengan menggunakan instrumen serta hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur tertentu guna memperoleh kesimpulan.¹² Jadi, evaluasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah tercapai, bagaimana perbedaan pencapaian itu dengan suatu standar tertentu untuk mengetahui apakah ada selisih diantara keduanya.

2. *Interpersonal Skill* Pustakawan

Interpersonal skills merupakan kemampuan seseorang dalam berinteraksi berkomunikasi untuk mencapai suatu tujuan melalui pemilihan perilaku dan strategi yang tepat sesuai dengan lingkungan dan tempat berkomunikasi dengan pelaku komunikasi.¹³

Menurut *De Vito*, dalam *Caesar Vioniken Interpersonal Skills* merupakan kemampuan berkomunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung baik verbal maupun nonverbal. Menurut *Johson*, *Interpersonal Skills* adalah jumlah keseluruhan dan kemampuan seseorang untuk berinteraksi

¹² M. Chabib Thoha, *Teknik Evaluasi Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011), hal 34.

¹³ Erriani Kristiyaningsih, dkk, *Kemampuan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pustakawan Dilingkup Kementerian Pertanian: Jurnal Komunikasi Pembangunan Vol 15, No. 2*, situs garuda. ristekdikti.go.id. Akses 11 Juni 2020.

secara efektif dengan orang lain.¹⁴ Dengan demikian, *Interpersonal Skills* adalah kemampuan berinteraksi dan saling berkomunikasi secara efektif dengan mendengarkan, memahami, dan merespon dengan tepat, serta bekerja secara tim untuk hasil dan hubungan kerja yang produktif.

Pustakawan berasal dari kata “pustaka”. Penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka.¹⁵ Definisi yang diberikan tentang librarian atau pustakawan yang diambil dari *Internasional Encyclopedia of Information and Library Science* pustakawan adalah curator koleksi buku dan materi informasi lainnya, menata akses pemakai koleksi tersebut dengan berbagai syarat.¹⁶

Yang dimaksud dengan *Interpersonal Skills* pustakawan dalam penelitian ini adalah kemampuan menjalin hubungan baik antar seseorang, baik dengan sesama rekan profesi (pustakawan) maupun dengan pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pustakawan haruslah tanggap terhadap kebutuhan pengguna serta berfikir kritis dan tertata.

¹⁴ Caesar Vioniken Pradipta, *Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan arsip Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon*, Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Diponegoro Semarang. <https://media.neliti.com> Akses 2 Januari 2020.

¹⁵ Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisier, 2007), hal 3

¹⁶ Ranchman Hermawan, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006). Hal 45.

3. Kepuasan Pengguna

Zeithaml dan *Bitner* dalam Fransisca Rahayuningsih mendefinisikan kepuasan pengguna sebagai penilaian pelanggan terhadap produk atau jasa yang berhubungan pemuasan dan kebutuhan harapan mereka.¹⁷ Menurut Lasa, kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya.¹⁸ Sedangkan menurut Yuniarti dalam Andi Pandita, kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.¹⁹

Adapun kepuasan pengguna yang penulis maksud disini adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan yang berada pada layanan sirkulasi UIN Ar-Raniry.

4. Layanan Sirkulasi

Dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “*circulation*” yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman atau pengembalian bahan

¹⁷ Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hal 13.

¹⁸ Lasa, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka B00k Publiser, 2009), hal 155.

¹⁹ Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Makassar, 2017), hal 23. Diakses pada tanggal 11 Juni 2020).

pustaka.²⁰ Dalam buku “layanan perpustakaan” juga disebutkan layanan sirkulasi adalah peminjaman dan pengembalian koleksi yang merupakan layanan umum yang ada disemua jenis perpustakaan.²¹

Sirkulasi sering disebut juga sebagai bagian dari peminjaman, yaitu suatu pekerjaan, tugas kegiatan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh pemustaka.²²

Adapun layanan sirkulasi yang dimaksud penulis disini adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang berlangsung di Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

²⁰ Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisser, 2007), hal 3.

²¹ Purwani Istana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Penerbit Ombak, 2014), hal 18.

²² Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*. (Barabung: Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Ar-Raniry 2017), hal, 34.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis terhadap beberapa literatur terdapat penelitian yang sejenis yang berkaitan dengan topik evaluasi *interpersonal skill* pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-raniry. Meskipun beberapa penelitian ini memiliki kemiripan, namun terdapat perbedaan-perbedaan dalam hal variabel, fokus penelitian, tempat serta waktu penelitian.

Penelitian pertama, berjudul Evaluasi *Interpersonal skill* Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang di lakukan oleh Abdul Gafur pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan mengetahui bagaimana *interpersonal skill* pustakawan pada pelayanan umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif. Metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Populasi dalam penelitian ini seluruh anggota perpustakaan yang aktif yaitu 6074 orang. Untuk pengambilan sampel menggunakan teknik *Proportionate Statified Random Sampling* dan rumus slovin 10% sehingga di peroleh sampel sebesar 99 orang responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya 74% responden menyatakan pustakawan belum mampu memperoleh dan memahami informasi dari pemustaka, 76% responden menyatakan bahwa pustakawan sudah mampu berkomunikasi dengan

efektif terhadap pemustaka, dan dalam memberikan umpan balik (*providing feedback*), menurut responden 63% pustakawan sudah mampu memberikan respon yang baik terhadap pemustaka saat dimintai sebuah informasi. Jika dilihat dari keterampilan membujuk (*persuading*), menurut responden 72% pustakawan sudah mampu dalam mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan perpustakaan. Dan dalam keterampilan mengatasi konflik (*Resolving Conflict*), menurut responden menyatakan 62% pustakawan belum mampu mengenali setiap masalah ketika terjadi konflik antara pemustaka dengan pustakawan.²³

Penelitian kedua, berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia dilakukan oleh Susi Marlina pada tahun 2018. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah berdasarkan teori Joseph s Devito dan Fandy Tjiptono, Endang Fatmawati. Jenis Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik sampel accidental sampling dengan jumlah sampel 394 responden dari 28,604 pemustaka. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Analisis adata menggunakan teknik regresi sederhana dengan bantuan spss versi 21.0 for windows.

Berdasarkan hasil pengujian analisis deskriptif menggunakan rumus mean dan grand mean diperoleh hasil dari komunikasi interpersonal dengan nilai rata-

²³ Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, , Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Sumatera Utara, Medan 2018, hal 1. Diakses pada tanggal 2 Januari 2020. Dari situs <http://repository.usu.ac.id>

rata 3,05, dikategorikan baik. Sedangkan kepuasan pemustaka dengan nilai rata-rata 3,24 dikategorikan baik. Hasil uji korelasi product moment, bahwa besar koefisien korelasi variabel komunikasi interpersonal hubungan (x) dan kepuasan pemustaka (y), memperoleh hasil sebesar 0,821, pada interval koefisien antara 0,80 – 1,000 menunjukkan pengaruh yang sangat kuat, dimana arah hubungan adalah positif karena nilai r menunjukkan angka positif. Hasil regresi sederhana untuk variabel x dan variabel y = $18.664 + 0,769 x$ dan r^2 0,821 berarti bahwa pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka sebesar 6,74%. Terdapat pengaruh komunikasi interpersonal pustakawan terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan universitas Indonesia.²⁴

Penelitian ketiga berjudul *Persepsi Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta* dilakukan oleh Dyah Ayu Nur Aini pada tahun 2013. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan subjek penelitian pemustaka mahasiswa S1 yang aktif sebagai anggota perpustakaan dan objek penelitian adalah persepsi pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan pelayanan umum di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

²⁴ Susi Marlina, *Pengaruh komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia*, Tesis Interdisciplinary Islamic Studies UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018,. <http://digilib.uin-suka.ac.id/> BAB I%2C IV% diakses pada 1 Juli 2020, pukul 20.00 wib.

Populasi dari penelitian ini sebanyak 20.873 orang. Dengan sampel 100 orang. Metode dan teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yaitu metode observasi, dokumentasi, wawancara, dan angket. Analisis data secara deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap interpersonal skill pustakawan pelayanan umum di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sudah baik dengan hasil total nilai rata-rata 2,90. Maka disarankan kepada pustakawan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk lebih meningkatkan pelayanan dalam hal interpersonal skill terutama kemampuan tentang entrepreneurship.²⁵

Ketiga penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penulis yaitu sama-sama membahas tentang *interpersonal skillss* pustakawan. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel, metode, dan teknik pengambilan sampel dan teknik analisis data.

²⁵ Dyah Ayu Nur Aini , *Persepsi Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta*, , Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta 2013, hal 1. Diakses pada tanggal 1 Juli 2020. Dari situs <http://digilib.uin-suka.ac.id/>

B. Kompetensi Pustakawan

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 ayat 8, pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi, yang diperoleh melalui pendidikan dan atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.²⁶ Menurut Sulisty Basuki, pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada pengguna sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi, yang dimilikinya melalui pendidikan.²⁷

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah seorang yang mempunyai kompetensi/keahlian yang mampu bekerja di perpustakaan sebagai wujud dalam mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan.

Menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) di bidang perpustakaan, kompetensi adalah kemampuan seseorang yang mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang dapat terobservasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar kinerja yang

²⁶ Hadyan Aldio Galih, Kiki Fauziah, *Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok*, Jurnal Kajian Budaya Vol.9. No. 1, 2019 hal 34 ejurnal.litbang.pertanian.go.id/pdf. Akses 4 Juli 2020.

²⁷ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Utama, 1991), hal 8.

ditetapkan.²⁸ Sedangkan menurut Supamo kompetensi adalah kecakapan yang memadai untuk melakukan suatu tugas atau memiliki keterampilan dan kecakapan yang diisyaratkan.²⁹ Lebih lanjut Sulisty Basuki menjelaskan bahwa kompetensi adalah pengetahuan dan keterampilan yang dituntut untuk dimiliki oleh seseorang pekerja dalam melaksanakan tugasnya yang sesuai dengan nilai-nilai yang diterapkan oleh satu organisasi dan juga merupakan kemampuan dasar, yang memungkinkan seorang pekerja memiliki cara berfikir, bertindak laku dan membuat generalisasi dalam situasi apapun dan juga dapat menemukan jalan dalam menyelesaikan kesulitan yang berpotensi untuk berlangsung dalam waktu relatif lama.³⁰

Berdasarkan pendapat di atas dapat dipahami bahwa kompetensi adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang dalam menjalankan tugas atau kerjanya. Seseorang dianggap berkompeten apabila orang tersebut memiliki pengetahuan, sikap dan keterampilan dalam suatu bidang tertentu.

Menurut Lasa Hs secara spesifik pustakawan harus memiliki beberapa kompetensi yaitu:

²⁸Wahid Nasihuddin dan Dwi Ridho Aulianto, *Strategi Peningkatan Kompetensi Profesionalisme Pustakawan di Perpustakaan Khusus*, J. Perpus. Pert. Vol. 24 No. 2 Oktober 2015 , hal 51 , www.researchgate.net. Pdf. Akses 10 September 2020

²⁹ Supamo Suhaenah, *Membangu Kompetensi Dasar*, (Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, 2001), hal 27.

³⁰ Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Utama, 1991), hal 3.

a. Kompetensi Profesional

kemampuan pustakawan yang didukung dengan pengetahuan yang luas tentang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian serta menyelenggarakan layanan perpustakaan dan informasi, seperti:

- Memiliki pengetahuan tentang isi sumber-sumber informasi, termasuk kemampuan evaluasi dan menyaring sumber informasi secara kritis.
- Mengembangkan dan mengelola layanan informasi dengan baik, mudah diakses
- Menyediakan bimbingan dan bantuan terhadap pengguna layanan informasi dan perpustakaan.³¹

Dalam upaya meningkatkan profesionalisme pustakawan, komponen yang harus diperhatikan dalam peningkatan kompetensi sebagai berikut:

1. Penguasaan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan serta integritas pustakawan
2. Kewenangan dan tanggung jawab yang diberikan kepada pustakawan
3. Kesesuaian dan persyaratan penempatan kerja pustakawan

³¹ Tisyo Haryono, "Kompetensi Profesional Pustakawan dan Penerapannya di Perpustakaan Khusus Bidang Standardisasi" Vol.19 No.1 - Maret 2012, <http://perpusnas.go.id/megazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi>. Akses 14 September 2020.

4. Pengakuan dan jaminan formal pustakawan kepada masyarakat
5. Standar dan prosedur kerja pustakawan
6. Standar kinerja (kualitas dan kuantitas) yang harus dicapai pustakawan
7. Perangkat organisasi kompetensi pustakawan.³²

b. Kompetensi Personal

Kompetensi personal adalah kompetensi yang harus dimiliki seseorang yang berupa kemampuan pribadi yang diperoleh melalui pendidikan, pengalaman dan bersifat kepribadian.³³ Kompetensi personal ini terkait dengan perilaku pustakawan agar dapat bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik dengan cara memiliki *interpersonal skill* yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dan memperlihatkan nilai lebih serta dapat bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dunia kerjanya.³⁴

c. Kompetensi Informasi

Kompetensi informasi adalah kemampuan dan keterampilan mencari, mengumpulkan, mengintegrasikan, dan menggunakan informasi

³² Nurmalina, *Eksistensi dan Kompetensi Pustakawan*, Tamaddun Vol XV, No.1, 2015, hal 231 <http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/tamaddun/article/view/447/397> pdf. Akses 16 Oktober 2020

³³ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: Diva Press, 2013), hal. 59.

³⁴ Muhammad Riandy Arsiri Siregar, *Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan)*, Jurnal Iqra ' Vol. 09 No. 02 Oktober, 2015, hal. 215

pada situasi sosial tertentu. Kompetensi informasi ini meliputi aspek-aspek keberaksaraan, informasi, literasi media, dan literasi komputer.

d. Kompetensi Komunikasi

Kompetensi komunikasi adalah keterampilan, sikap, dan nilai yang harus dimiliki oleh masing-masing petugas perpustakaan dalam berinteraksi dengan pengguna agar mampu:

- a. Bekerja secara efektif efisien
- b. Menjadi komunikator yang baik
- c. Belajar terus menerus
- d. Mampu menghadapi berbagai tantangan
- e. Kompetensi Sosial

Kompetensi sosial adalah kemampuan berinteraksi secara baik dengan orang lain, berusaha memberikan sesuatu yang terbaik, ramah, empati, dan suka membantu. Kompetensi sosial ini ditunjukkan dalam sikap:

- a. Terampil dalam berkomunikasi dengan orang lain
- b. Bersikap simpatik
- c. Bisa bekerjasama dengan orang lain
- d. Pandai bergaul dengan siapapun

f. Kompetensi Manajerial

Kompetensi manajerial adalah keahlian dan keterampilan dalam melaksanakan dan memantau segala program kegiatan dalam pengelolaan perpustakaan. Dengan ini pustakawan, diharapkan mampu memahami visi, misi, tujuan, dan perencanaan SDM, anggaran, koleksi dan pemberdayaan perpustakaan, memahami koordinasi kegiatan perpustakaan seperti pengolahan, penjajaran, penyimpanan, penyediaan jasa informasi.³⁵

Tujuan perlunya dimiliki kompetensi ini pada pustakawan adalah agar mereka mempunyai kemampuan dalam hal minat, intelektual, budaya, dan rekreasi bahasa asing, komunikasi lisan dan tertulis, antusias terhadap perbukuan, jiwa kepemimpinan dan lain sebagainya. Dalam kompetensi personal, yang terpenting didalamnya adalah menyangkut *interpersonal skill* pustakawan terkait pelayanan bagi pengguna. Hal ini menunjukkan keterampilan interpersonal (*interpersonal skill*) merupakan hal yang penting dalam berinteraksi dengan pemustaka, tujuannya yaitu untuk menciptakan kepuasan pengguna.³⁶

Berdasarkan uraian di atas, dapat seorang pustakawan mempunyai beberapa kompetensi dalam menjalankan sistem pengelolaan perpustakaan,

³⁵ Lasa Hs, dkk, *Manajemen dan Standardisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah-Aisyiyah*, (Yogyakarta, Majelis Pustaka dan Informasi, 2017), hal 178.

³⁶ Tisyo Haryono, "Kompetensi Profesional Pustakawan dan Penerapannya di Perpustakaan Khusus Bidang Standardisasi" Vol.19 No.1 - Maret 2012, <http://perpusnas.go.id/megazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi>. Akses 14 September 2020.

yaitu kompetensi profesional, personal, komunikasi, informasi, sosial, dan kompetensi manajerial.

Istilah *interpersonal skill*, *soft skill* atau *people skill* adalah hal yang saling berkaitan, sehubungan dengan kemampuan menjalin sebuah hubungan baik dengan seseorang, baik sesama rekan satu profesi maupun dengan pemustaka yang menggunakan fasilitas maupun pelayanan perpustakaan.

1. *Interpersonal Skill* Pustakawan

Interpersonal skill sebagai suatu kemampuan seseorang secara efektif untuk berinteraksi dengan orang lain, seperti pendengar yang baik, menyampaikan pendapat secara jelas dan kecakapan atau keterampilan untuk berkomunikasi baik verbal maupun non verbal. Komunikasi interpersonal yang efektif telah lama dikenal sebagai salah satu dasar untuk berhasilnya suatu organisasi.³⁷ Menurut De Vito *Interpersonal Skill* yaitu komunikasi yang terjadi diantara dua orang yang telah memiliki hubungan yang jelas, yang terhubung dengan beberapa cara.³⁸ Wahyuni dalam Abul Gafur mengemukakan *Interpersonal Skill* merupakan salah satu hal penting dalam intelek manusia. Kegunaan kreativitas dari pikiran manusia dituntut untuk mampu mempertahankan hubungan sosial manusia secara efektif. Banyak

³⁷ Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: CV Bumi Aksara, 1995), 158.

³⁸ Susi Marlina, *Pengaruh komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia*, Tesis Interdisciplinary Islamic Studies UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018, hal 18 diakses pada 1 Juli 2020, pukul 20.00 wib. Dari situs [http://digilib.uin-suka.ac.id/BAB%20IV%](http://digilib.uin-suka.ac.id/BAB%20IV%20)

orang mampu memikirkan semua konsekuensi dari apa yang telah mereka perbuat, mengantisipasi tingkah laku orang lain, menentukan keuntungan dan kerugian dan mengatasi dengan baik hal-hal hubungan interpersonal.³⁹

Dalam dunia perpustakaan, istilah *interpersonal skill* pustakawan merupakan kemampuan menjalin hubungan baik antar seseorang baik antar sesama profesi (pustakawan) maupun dengan pemustaka yang datang ke perpustakaan, cara pustakawan dalam memberikan layanan melalui komunikasi baik verbal maupun non verbal akan berpengaruh pada kepuasan pengguna.⁴⁰

Pada bagian layanan sirkulasi, pustakawan banyak berinteraksi dengan pemustaka yang datang silih berganti untuk mencari informasi yang berbeda-beda. Oleh karena itu, pustakawan dituntut mempunyai keterampilan berinteraksi dengan baik sehingga dapat mempengaruhi hasil kerja yang optimal. Apabila pustakawan mempunyai *interpersonal skill* yang bagus diharapkan dapat membangun serta menanamkan citra positif perpustakaan seperti memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. Pustakawan dapat disebut mitra intelektual dan punya wawasan yang luas dalam membantu pemustaka. Oleh karena itu, pustakawan dituntut

³⁹ Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, , Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Sumatera Utara, Medan 2018, hal 7. Dari situs <http://repository.usu.ac.id> Akses pada tanggal 2 Januari 2020.

⁴⁰ Islahulben, *Modul Bahan Ajar Interpersonal Communication Skill*, Universitas Mercu Buana Jakarta, 2010pdf. Dari situs <https://adoc.tips>, pdf. Diakses 15 Juni 2020

mempunyai kompetensi pustakawan dan menguasai keterampilan interpersonal agar mampu melayani pemustaka dengan baik di perpustakaan.⁴¹

Dari beberapa pengertian dapat disimpulkan bahwa *interpersonal skill* pustakawan adalah kemampuan yang dimiliki oleh seseorang pustakawan dalam berinteraksi dengan individu maupun kelompok dan mampu menghadapi dan menyelesaikan permasalahan yang ada. *interpersonal skill* itu sangat diperlukan karena di dalam kehidupan sehari-hari tidak mungkin manusia tidak berhubungan dengan orang lain.

2. Fungsi *interpersonal skill* Pustakawan

Fungsi keterampilan interpersonal cukup bervariasi dan luas untuk berbagai macam jenis situasi dan kondisi. Kemampuan interpersonal yang tinggi memungkinkan individu untuk menangani dan memecahkan permasalahan dalam organisasi. hubungan yang harmonis dengan memahami dan merespon manusia atau orang lain merupakan bagian dari *interpersonal skill*. Menurut *Fernandes* dalam Abdul Gafur *interpersonal skill* berfungsi sebagai keterampilan untuk mengenali dan merespon secara layak perasaan, sikap, perilaku dan motivasi serta keinginan orang lain.⁴²

⁴¹ Ninis Agustini Damayani, *Interpersonal Skill Dalam Pelayanan Perpustakaan*, Pustaka: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1 No 1, Juni 2005. <https://scholar.google.co.id/citations/pdf>. Akses 14 September 2020.

⁴² Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, , Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Sumatera Utara, Medan 2018, hal 8. Dari situs <http://repository.usu.ac.id> Akses pada tanggal 2 Januari 2020.

Dalam dunia perpustakaan, *interpersonal skill* pustakawan berfungsi untuk.⁴³

1. Untuk menjalin hubungan yang baik dan positif antara pustakawan dan para pemustaka yang sedang berkunjung ke perpustakaan,
2. Dapat berguna untuk menjalin hubungan yang baik antar pustakawan serta dapat menghindari konflik yang mungkin terjadi antara pustakawan.
3. Dapat meningkatkan hubungan kemanusiaan dan bermasyarakat diantara pihak-pihak yang melakukan komunikasi. Jika pustakawan melakukan komunikasi dengan pemustaka dengan baik maka pustakawan akan terhindar dari persepsi yang negatif seperti pustakawan judes, tidak ramah, pendiam, tidak suka keributan dan lain-lain sehingga para pemustaka merasa senang dengan pelayanan yang tepat dan ramah.

Dari pembahasan di atas dapat diketahui *interpersonal skill* pustakawan sangat berfungsi membantu pustakawan untuk membangun hubungan baik dengan pengguna yang berada di perpustakaan.

⁴³Daryono, *Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan*, Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca Vol. 33, hal 5. ,Januari 2017, ejournal.unsri.ac.id. Akses 14 Oktober 2020

3. Proses *Interpersonal Skills* Pustakawan

Proses dapat diartikan sebagai rangkaian atau peristiwa yang sedang berlangsung untuk mencapai suatu hasil tertentu. Proses *interpersonal skill* berupa komunikasi dimana adanya proses pengiriman dan penerimaan pesan antara dua orang atau sekelompok kecil orang, diikuti dengan efek langsung dan adanya umpan balik. Menurut *Fernandes* dalam Abdul Gafur proses *interpersonal skill* umumnya terdiri dari:⁴⁴

- a. Saling mengenal dan mempercayai, seseorang dapat saling mengenal jika mereka saling ada keterbukaan. Keterbukaan ini tergantung pada kesadaran diri dan penerimaan diri. Reaksi orang lain positif maka kepercayaan hilang.
- b. Saling berkomunikasi secara tepat dan jelas, keterampilan berkomunikasi mulai dengan mengirimkan pesan sehingga orang lain dapat mengerti memastikan seseorang mengerti maksud orang lain dengan benar.
- c. Saling menerima dan mendukung, memberikan respon dan perhatian pada masalah orang lain serta mengkomunikasikan penerimaan dan dukungan secara tepat adalah hal yang penting dalam keterampilan berhubungan dengan orang lain.

⁴⁴Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, , Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Sumatera Utara, Medan 2018, hal 7. Dari situs <http://repository.usu.ac.id> Akses pada tanggal 2 Januari 2020.

- d. Menyelesaikan konflik dan masalah dalam berhubungan dengan orang lain secara konstruktif.

Pemustaka adalah orang-orang yang datang ke perpustakaan dengan tujuan dan harapan yang ingin memperoleh informasi yang dikehendaki dengan cepat, tepat, dan menyenangkan. Oleh karena itu pustakawan yang bertugas pada bagian layanan diharapkan dapat memiliki interpersonal skill yang baik, yang akan menimbulkan saling pengertian dan menguntungkan antara pustakawan dengan pemustaka. Dalam berkomunikasi antara pustakawan dengan pemustaka yang paling penting adalah terjadinya hubungan yang serasi dan harmonis serta saling pengertian.⁴⁵

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa proses *interpersonal skill* terdiri dari empat hal yaitu saling mengenal dan mempercayai, saling komunikasi secara tepat dan jelas, saling menerima dan mendukung serta menyelesaikan konflik secara konstruktif.

4. Indikator Keterampilan *Interpersonal Skill* Pustakawan

Interpersonal Skill sangat penting bagi pustakawan, karena dalam pekerjaannya pustakawan berhadapan langsung dengan pemustaka. Keterampilan pustakawan dalam melakukan komunikasi interpersonal yang

⁴⁵ Daryono, *Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan*, Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca Vol. 33, hal 5. ,Januari 2017, ejournal.unsri.ac.id. Akses 14 Oktober 2020

efektif akan menentukan keberhasilan pustakawan dalam melaksanakan tugasnya. *Interpersonal skill* ini melekat pada setiap pribadi dalam pemenuhannya dengan masyarakat (baik individu maupun kelompok), yang dalam perwujudannya akan menampilkan sikap, tingkah laku dan perbuatan yang mencerminkan keakuratan dalam menunjang pelaksanaan tugas.⁴⁶ Menurut Islahulben *interpersonal skill* pustakawan, meliputi:⁴⁷

a. Keterampilan *Listening* (mendengarkan)

Salah satu komponen dan proses komunikasi adalah bagian menerima pesan, salah satunya ialah mendengarkan. Mendengarkan bukan secara harfiah menggunakan alat pendengaran (telinga), tetapi memiliki arti yang lebih luas dengan penggunaan alat penerimaan pesan lainnya. Kemampuan pustakawan dalam mendengar dengan baik, dapat membuat pustakawan menerima dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna, tentu saja dialog juga akan dibutuhkan agar pustakawan bisa memahami dengan jelas dan tepat apa saja dibutuhkan oleh pencari informasi.

Pustakawan harus mampu mengelola proses komunikasi yang berlangsung antara dia dengan pencari informasi/pemustaka secara

⁴⁶ Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Sumatera Utara, Medan 2018, hal 11. Diakses pada tanggal 2 Januari 2020. Dari situs <http://repository.usu.ac.id>

⁴⁷ Islahulben, *Modul Bahan Ajar Interpersonal Communication Skill*, Universitas Mercu Buana Jakarta, 2010. Hal 2, pdf. Dari situs <https://adoc.tips>, pdf. Diakses 15 Juni 2020,

efektif. Membuat percakapan berjalan lancar, sehingga pencari informasi bisa menyampaikan dengan jelas yang dibutuhkan, dan pustakawan pun memahaminya dengan tepat.⁴⁸

b. Keterampilan *Providing feedback* (memberikan umpan balik)

Umpan balik adalah setiap bentuk komunikasi yang disampaikan kepada seseorang dengan tujuan agar orang tersebut mengetahui dampak perilakunya terhadap anda atau orang lain. Umpan balik yang ditimbulkan dalam proses komunikasi memberikan gambaran kepada komunikator tentang seberapa berhasil komunikasi yang telah berlangsung, berhasil atau gagal.

Dalam hal ini pustakawan berusaha menciptakan suasana yang nyaman, fleksibel, dan mendukung para pencari informasi untuk berkomunikasi dengan dia. Tunjukkan sikap bahwa pustakawan siap membantu para tamunya. pustakawan harus menunjukkan perhatian, rasa tertarik, dan juga senang terhadap permasalahan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan. Hal tersebut bisa diekspresikan secara non verbal dengan senyuman dan tatapan mata yang ramah. Hal ini akan membangkitkan semangat

⁴⁸Nurhayani, *Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan*, Jurnal Iqra' Volume 05 No. 01, Mei 2011, hal 21. [http://repository.uinsu.ac.id/636/1/%283%29PERAN%20KOMUNIKASI%](http://repository.uinsu.ac.id/636/1/%283%29PERAN%20KOMUNIKASI%20). Akses pada 14 Oktober 2020.

pengunjung perpustakaan untuk mau bertanya tentang informasi yang dibutuhkannya. Sikap ini akan membantu pengunjung yang pemalu atau malas untuk bertanya menjadi berani untuk berkomunikasi dengan pustakawan.

c. Keterampilan *Persuading* (membujuk)

Persuading (membujuk) adalah komunikasi tatap muka yang dilakukan dengan sengaja oleh seseorang dengan tujuan agar pihak lain mau mengikuti dengan sukarela kehendak seseorang.

pustakawan harus memulai komunikasi dengan para pengunjung perpustakaan dengan sikap yang positif serta membujuk dan menganggap mereka sebagai orang penting yang harus diperlakukan dengan baik. Menyapa pengunjung dengan kata-kata yang baik disertai dengan senyuman yang manis akan membuat mereka merasa dihargai dan sebaliknya mereka juga akan menghargai pustakawan sebagai profesional yang dapat diandalkan.

d. Keterampilan *Resolving Conflict* (mengatasi konflik)

Resolving Conflict adalah kemampuan untuk mengatasi konflik dengan orang lain. *Resolving Conflict* adalah bentuk komunikasi yang dilakukan seorang dengan tujuan menjadi penengah atau pemberi

nasehat agar masalah yang sedang terjadi bisa dapat terselesaikan.⁴⁹ Kemampuan interpersonal ini ditandai oleh adanya karakteristik-karakteristik psikologis tertentu yang sangat mendukung dalam menciptakan dan membina hubungan antar pribadi yang baik dan memuaskan. Di dalamnya termasuk kemampuan untuk menyesuaikan komunikasi dengan konteks dari interaksi yang telah berlangsung.⁵⁰

Dalam hal ini tunjukan bahwa pustakawan adalah orang yang cerdas, yang menguasai pekerjaannya dengan baik. Sehingga mereka akan percaya bahwa pustakawan merupakan orang yang dapat diandalkan untuk dikonsultasi apabila mereka membutuhkan informasi.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa salah satu kunci keberhasilan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna harus memiliki keahlian dan *interpersonal skill* yang baik.

⁴⁹ Muh. Aras, *Persepsi Pemustaka Tentang Interpersonal Skills Pustakawan Dalam Memberi Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Makassar*, Skripsi Ilmu Perpustakaan fakultas Adab dan Humaniora universitas Islam Negeri Alauddin Makassar , Makassar 2018, hal 13 Dari situs repositiry.uin-alauddin.ac.id, . Diakses pada tanggal 17 Juni 2020.

C. Kepuasan Pengguna

1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Suatu layanan dinilai dapat memuaskan pengguna bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kepuasan pengguna akan meningkatkan nilai dan kepercayaan pengguna kepada suatu pelayanan yang diterima. Lupiyoadi mendefinisikan pengguna adalah seorang individu yang secara continue dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan pelayanan atau mendapatkan suatu jasa.⁵¹

Menurut Nasution pengguna adalah pengguna yang menuntut perpustakaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi kita.⁵² Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja pustakawan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pengguna tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pengguna puas. Jika kinerja melebihi harapan, pengguna amat puas dan senang.⁵³

⁵¹ Lupiyoadi Rambat, Edisi pertama, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal 134.

⁵² M.Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hal 101.

⁵³ Philip Kotler, *manajemen Pemasaran*, (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008), hal 177.

Kepuasan pengguna merupakan sebuah anggapan atau respon dari kinerja suatu pelayanan untuk memenuhi harapan customer. Apabila kinerja pelayanan lebih rendah dari pada harapan pengguna maka pengguna tidak akan merasakan kepuasan, tetapi bila pelayanan melebihi harapan pengguna, maka pengguna akan merasa puas atas pelayanan yang diberikan.⁵⁴

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan respon dari perilaku yang ditunjukkan pengguna dengan membandingkan hasil antara kinerja dengan hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan dibawah harapan maka pengguna akan merasa kecewa, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pengguna akan puas dan bila kinerja melebihi harapan pengguna akan sangat puas.

2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna

Kepuasan muncul diakibatkan adanya faktor yang mendukung proses pencapaian kepuasan tertentu. Kepuasan pengguna di dalam mendapatkan layanan perpustakaan banyak di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu mutu dan jumlah koleksi, cara layanan, tenaga pengelola, dan fasilitas fisik lainnya.⁵⁵

⁵⁴ Ramudya S, *Manajemen Ujung Tombak*, (Jakarta: Edsa Mahkota, 2006), hal 9.

⁵⁵ Soraya Pandu Negara, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintahan Kota administrasi Jakarta Barat*, skripsi Universitas Indonesia, 2012, hal 30, diakses 6 Juli 2020. <http://lib.ui.ac.id/file?=-digital/20312361-S%2043135-Kepuasan%20Pemustaka-full%20text.pdf>.

Menurut Sulisty Basuki, kepuasan pemustaka tergantung pada faktor sebagai berikut:⁵⁶

- a. Kecepatan layanan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan).
- b. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan
- c. Nisbah ketetapan (proporsi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna)
- d. Tingkat kemuktahiran atau jawaban yang diberikan (proporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemustaka sebelum memperoleh jawaban)
- e. Keluasan (exhaustivity) artinya seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa jauh unit informasi memberikan jasa yang diperlukan
- f. Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia, kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi, kesederhanasan penyajian dan lain sebagainya.

Menurut Rambat Lupiyoadi dalam menentukan kepuasan pengguna, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perpustakaan yaitu:⁵⁷

⁵⁶ Sulisty Basuki, *tehnik dan jasa dokumentasi*, (Jakarta: Gramedia, 1992) hal 204 .

⁵⁷ Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori da Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal 158.

a. Kualitas produk

Pengguna akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan

c. Emosional

Pemakai akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum dengannya bila menggunakan produk dengan merek tertentu sehingga menimbulkan kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial yang membuat pemakai menjadi puas terhadap merek tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang tinggi kepada penggunanya sehingga menimbulkan kepuasan.

e. Biaya

Pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono menyatakan bahwa faktor-faktor kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

- a. Bukti langsung (*tangible*) meliputi fasilitas fisik dan perlengkapan
- b. Daya tanggap (*responsive*) yaitu keinginan para pustakawan untuk membantu dan memberikan pelayanan kepada para pemustaka dengan cepat, tepat, serta tanggap keinginan para pemustaka.
- c. Keandalan (*reability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Perpustakaan dianggap bermutu apabila dapat memberikan bahan pustaka yang tepat kepada pemustaka pada saat dibutuhkan.
- d. Jaminan (*assurance*) mencakup, kemampuan, keramahan, dan kesopanan dan sifat dapat dipercaya dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.⁵⁸

Dari beberapa pendapat di atas dapat diketahui bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi atau menentukan kepuasan pengguna yaitu sistem pelayanan, kemudahan dalam

⁵⁸ Fandji Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008), hal 26.

memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi, pelayanan pemberian informasi, dan emosional.

D. Layanan Sirkulasi

1. Pengertian Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan tempat masuk dan keluarnya bahan perpustakaan. Pada bagian inilah yang mendominasi semua kegiatan yang terdapat pada perpustakaan. Dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu “*circulation*” yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman atau pengembalian bahan pustaka.⁵⁹

Pengertian layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi.⁶⁰

Kegiatan pada layanan sirkulasi merupakan ujung tombak jasa layanan perpustakaan, karena pada bagian sirkulasi pertama kali harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka

⁵⁹ Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publiser, 2007), hal 3.

⁶⁰ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), hal 95.

dan sering dimanfaatkan oleh pengguna. Untuk itu kerja staf sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra suatu perpustakaan. Untuk mewujudkan terlaksana layanan sirkulasi yang baik sangat ditentukan oleh aspek diantaranya sumber daya manusianya yang ada, ketersediaan koleksi, sarana temu kembali informasi, sarana dan prasarana penataan koleksi dalam jajaran, tata tertib perpustakaan dan lain-lain⁶¹ Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.

2. Sistem Sirkulasi

Pelayanan di perpustakaan lazimnya dua sistem, yaitu sebagai berikut:⁶²

a. Terbuka/*Open Acces*

Sistem terbuka membebaskan pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan dijangkau. Mereka dapat melakukan browsing atau membuka-buka, melihat-lihat, buku, mengambil sendiri. Ketika bahan tersebut tidak cocok, mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan berbeda.

⁶¹ Holly Bororing, *Pemanfaatan Jasa Layanan Sirkulasi Upt Perpustakaan Oleh Mahasiswa Unsrat*, e-journal "Acta Diurna" Volume V. No. 5. Tahun 2016 hal 3 <https://media.neliti.com/media/publications/89808-ID-pemanfaatan-jasa-layanan-sirkulasi-upt-p.pdf>. Akses 21 November 2020

⁶² Qalyubi Syihabuddin, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adan dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga, 2003), hal 222.

1. Keuntungan sistem terbuka

- Tenaga yang dibutuhkan tidak banyak
- Pengguna dapat memperluka browsing (melihat-lihat koleksi sehingga mendapat pengetahuan yang beragam)
- Memberi kepuasan kepada pengguna karena pengguna dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya.

2. Kelemahannya

- Pengguna banyak yang salah mengembalikan koleksi pada tempat semula sehingga koleksi bercampur aduk
- Petugas setiap hari harus mengontrol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak dan kehilangan relatif besar.

b. Tertutup/*Closed Acces*

Didalam sistem tertutup pengunjung tidak diperkenankan masuk rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan pengunjung hanya dapat membaca ataupun meminjam melalui petugas yang akan mengembalikan bahan pustaka untuk para pengunjung.

1. Kelebihan Sistem Tertutup

- Koleksi akan tetap terjaga kerapiannya dan tidak mudah rusak
- Koleksi yang hilang dapat diminimalkan

2. Kelemahannya

- Banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan
- Banyak waktu yang diperlukan untuk mengisi formulir dan menunggu bagi yang mengambilkan bahan-bahan
- Pemakai tidak bisa browsing

3. Kegiatan pada Layanan Sirkulasi

Kegiatan bagian sirkulasi dari berbagai macam. Dalam hal ini suwarno dan kawan-kawan menyatakan bahwa kegiatan sirkulasi meliputi:⁶³

1. Pengawasan pintu masuk dan keluar
2. Menyediakan bahan pustaka yang berguna untuk keperluan penelitian sesuai dengan kebutuhan pemakai perpustakaan.
3. Menjawab berbagai pertanyaan yang berhubungan dengan bahan pustaka
4. Mengadakan pengawasan koleksi perpustakaan
5. Menyusun dan mengatur kembali bahan pustaka yang telah digunakan ketempatnya masing-masing.
6. Membuat laporan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan sirkulasi.

Petugas perpustakaan harus mengerti tentang pengetahuan–pengetahuan diatas, ia juga harus mahir dan terampil melayani pengguna

⁶³ suwarno, Wiji, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hal 134.

dengan bersikap sopan, ramah, dan menarik sehingga setiap orang yang berhubungan dengan bagian sirkulasi itu akan merasa puas dan senang, jika petugas perpustakaan berlaku tidak bijaksana, pengaruhnya besar terhadap pandangan umum tentang perpustakaan bersangkutan.

Setiap perpustakaan selalu menyelenggarakan kegiatan peminjaman. Untuk kelancaran prosedur administrasi peminjaman bahan pustaka ini, keterangan tentang bahan –bahan pustaka yang dipinjam dan dikembalikan ke perpustakaan harus dicatat dengan ketentuan-ketentuan atau peraturan teknis tertentu. Secara teknis kegiatan ini menyangkut:

a. Keanggotaan perpustakaan

Keanggotaan perpustakaan sangat perlu untuk mempermudah pengguna dalam meminjam koleksi perpustakaan. Untuk pengurusan keanggotaan setiap perpustakaan memiliki kebijakan sendiri. Pada perpustakaan tertentu ada pemungutan uang pendaftaran dan ada pula yang tidak, menyerahkan foto diri serta fotocopy tanda pengenal, semua ini diperlukan untuk mengenal jati diri anggota.

b. Perlengkapan peminjaman buku

Selain kartu anggota perpustakaan diperlukan pula suatu perlengkapan registrasi untuk anggota perpustakaan yang harus disimpan atau di file diperpustakaan sebagai data arsip dan alat pengontrol peminjaman koleksi perpustakaan.

c. Prosedur peminjaman

Sudah menjadi suatu kewajiban, setiap bahan pustaka yang masuk dan keluar harus dicatat agar terorganisir dan terawasi dengan sebaik-baiknya. Hal ini sangat erat hubungan dengan pemeliharaan bahan-bahan pustaka agar tidak hilang dan rusak serta memudahkan pemeliharaan. Permasalahan yang harus ditanggulangi oleh perpustakaan dalam menjalankan fungsinya adalah adanya kehilangan dan kerusakan bahan-bahan pustaka memerlukan biaya yang cukup besar.

d. Surat peringatan dan peminjaman buku

Sering ditemui suatu kasus pada proses pelayanan peminjaman ini pembaca lalai atau lupa mengembalikan buku-buku yang dipinjamnya, sehingga pada waktu petugas perpustakaan mengecek buku-buku tersebut tidak ada. Karena itu diperlukan pengiriman surat peringatan/penagihan ini dilakukan beberapa kali bila pemberian surat peringatan/penagihan yang terakhir diabaikan oleh peminjamnya, perpustakaan dapat mengambil tindakan sebagai konsekuensi kelalaiannya itu.

e. Pembuatan Statistik peminjaman bahan pustaka

Statistik diperlukan baik untuk peminjaman bahan pustaka dan pengunjung perpustakaan untuk mengetahui jumlah bahan pustaka yang dipinjam, jenis atau golongan bahan pustaka yang dipinjam

setiap hari, minggu, bulan dan tahun. Statistik juga berguna untuk mengetahui bahan apa saja yang belum ada dalam perpustakaan yang dibutuhkan oleh pengguna. Pembuatan statistik ini sangat membantu bagi perpustakaan bersangkutan dalam mengukur sejauh mana pelayanan yang dapat diberikan setiap waktunya. Selain itu, perpustakaan juga mengetahui keberadaan baha koleksi dan kebutuhan yang seharusnya dipenuhi sehubungan dengan fungsinya sebagai sarana pembantu penyelenggaraan pendidikan di daerah yang bersangkutan.⁶⁴

Dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwasanya layanan sirkulasi merupakan pusat kegiatan perpustakaan. Pada layanan ini koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan dipergunakan oleh pengguna dengan berbagai aturan pelayanan yang telah ditentukan.

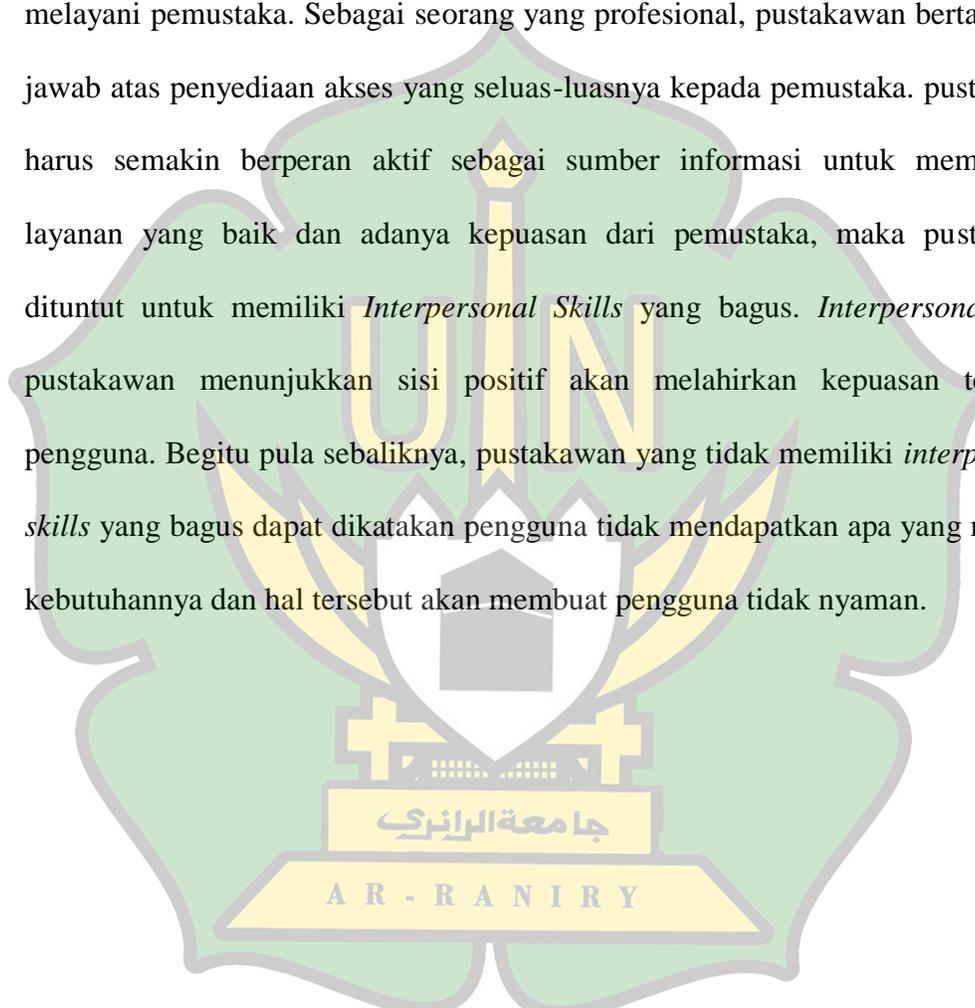
E. Hubungan *Interpersonal Skills* Pustakawan Dengan kepuasan Pengguna di Layanan Sirkulasi

Seperti yang diketahui Layanan Sirkulasi sering kali dianggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering digunakan pemakai, karena unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan.

Adapun hubungan *interpersonal skills* pustakawan dengan kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi saling keterkaitan. *Interpersonal Skills* wajib

⁶⁴ Wahyudin Sumpeno, *Perpustakaan Masjid*, (Pembinaan dan Pengembangan), hal 125.

dimiliki oleh setiap pustakawan untuk menjalankan kegiatan layanan sirkulasi di perpustakaan. Pustakawan dapat mengetahui kebutuhan pemustaka apabila mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sehingga dapat melayani pemustaka. Sebagai seorang yang profesional, pustakawan bertanggung jawab atas penyediaan akses yang seluas-luasnya kepada pemustaka. Pustakawan harus semakin berperan aktif sebagai sumber informasi untuk memberikan layanan yang baik dan adanya kepuasan dari pemustaka, maka pustakawan dituntut untuk memiliki *Interpersonal Skills* yang bagus. *Interpersonal skills* pustakawan menunjukkan sisi positif akan melahirkan kepuasan terhadap pengguna. Begitu pula sebaliknya, pustakawan yang tidak memiliki *interpersonal skills* yang bagus dapat dikatakan pengguna tidak mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya dan hal tersebut akan membuat pengguna tidak nyaman.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menghimpun data-data naratif dengan kata-kata (bukan angka-angka, non numerical) untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang dilontarkan. Metode ini merupakan salah satu bentuk penelitian formatif yang menerapkan teknik tertentu untuk memperoleh jawaban yang mendalam tentang apa yang dipikirkan dan dirasakan khalayak sasaran.⁶⁵ Penelitian kualitatif juga merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan maupun perilaku orang-orang yang sedang diamati, sehingga penelitian dapat mengenali objek dan merasakan apa yang mereka alami.⁶⁶ Data deskriptif yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi yang relevan mengenai berbagai permasalahan yang ditemukan pada saat penelitian dilakukan. Dengan demikian penulis dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai variabel atau kondisi lapangan secara mendalam.

⁶⁵ William Chang, *Metodologi Penulisan Ilmiah: Teknik Penulisan Esai, Skripsi, Tesis, & Disertasi Untuk Mahasiswa*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014), hlm. 3

⁶⁶ Basari Sukidi, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Perspektif Makro* (Surabaya: Insane Cendikia 2002), hlm 2

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang berada di Jl. Syekh Abdurrauf Rauf KOPELMA Darussalam Banda Aceh. Penelitian ini berlangsung sejak Desember 2020. Alasan peneliti memilih tempat penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry dikarenakan belum pernah diadakan penelitian yang bersinggungan dengan evaluasi interpersonal skill pustakawan terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan sirkulasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

merupakan keseluruhan subjek atau objek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.⁶⁷ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry yang berjumlah 19.900 orang.⁶⁸

2. Sampel

Sampel adalah sebagian individu yang diselidiki dari keseluruhan individu penelitian.⁶⁹ Teknik pengambilan sampel yang penulis gunakan adalah teknik purposive sampling. Yaitu teknik penentuan sampel dengan

⁶⁷ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hal 73.

⁶⁸ Hasil Wawancara di Bagian Otomasi Perpustakaan

⁶⁹ M. pabundu Tika, *metodelogi riset bisnis*, (Jakarta: Bumi aksara, 2006), hal 33.

pertimbangan tertentu.⁷⁰ Alasan penulis menggunakan teknik purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan masalah yang penulis teliti. Oleh karena itu, penulis menggunakan purposive sampling yang menetapkan pertimbangan atau kriteria yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Anggota aktif di perpustakaan UIN Ar-Raniry
- b. Anggota yang berada pada layanan sirkulasi

Dalam menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10% sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = ukuran sampel yang dicari

N = ukuran populasi

e = margin eror atau persen kelonggaran karna kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleri atau diinginkan, 10 % yaitu (0,1).⁷¹

sesuai dengan rumus di atas, maka sampel penelitian ini adalah

$$n = \frac{19.900}{1 + 19.900(0,1)^2}$$

⁷⁰ Sugiyoni, *Metode Penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), hal 122.

⁷¹ M. pabundu Tika, *metodelogi riset bisnis*, (Jakarta: Bumi aksara, 2006), hal 33.

$$n = \frac{19.900}{1 + 19.900 (0,01)}$$

$$n = \frac{19.900}{200}$$

$$n = 99,5 \text{ dibulatkan } 100$$

D. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi.

1. Kuisisioner

Kueisioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.⁷² Adapun jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup berupa pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan jawaban oleh penulis kepada responden. Penulis menyebarkan angket secara langsung kepada 100 responden yang merupakan seluruh mahasiswa yang berada pada layanan sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry, Pertanyaan mengenai *interpersonal skiil* pusatakawan terhadap kepuasan pengguna dalam pelayanan sirkulasi. Angket ini dibuat atas empat pilihan alternative

⁷² Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013), 199.

jawaban yaitu dengan menggunakan pedoman Skala Likert, yaitu sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).⁷³

2. Observasi

Observasi yaitu peneliti belajar dan mengamati tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.⁷⁴ Jenis observasi yang peneliti lakukan adalah observasi nonpartisipan. Yaitu peneliti tidak ikut terlibat dan hanya sebagai pengamat.⁷⁵ Disini peneliti mengamati tentang bagaimana *interpersonal skill* pustakawan layanan sirkulasi dalam berinteraksi dengan pemustaka.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat dipahami dengan mudah dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁷⁶ Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Dalam penggunaan analisis kualitatif, maka penginteprestasian terhadap apa yang ditemukan dan pengambilan kesimpulan akhir menggunakan logika. Analisis kualitatif yang digunakan adalah model

⁷³ Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya 1994).

⁷⁴ *Ibid*, hal. 226

⁷⁵ Sugiono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, cet 27 (Bandung: Alfabeta, 2018), hal. 197

⁷⁶ *Ibid*, hal. 334

analisis interaktif, yaitu model analisis yang memerlukan tiga komponen berupa reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

1. Reduksi Data

Mereduksi data bisa diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya.⁷⁷ Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses reduksi berlangsung terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir. Reduksi data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara memilih data yang berhubungan dekat dengan focus penelitian atau hanya mengambil data berdasarkan kebutuhan penelitian yang telah peneliti tentukan sebelumnya.

2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar katagori, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles Huberman dalam buku Sugiyono mengatakan bahwa yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.⁷⁸ Dalam penelitian ini penyajian data yang peneliti maksud akan mengevaluasi bagaimana

⁷⁷ *Ibid*, hal 338.

⁷⁸ *Ibid*, hal, 438

interpersonal skills pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan sirkulasi.

3. penarikan kesimpulan dan verifikasi

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman yang dikutip oleh sugiyono adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak dikemukakan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.⁷⁹ Pada tahap ini peneliti akan mengambil kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan, dan bisa juga berubah apa bila buktinya tidak akurat.

Sedangkan data observasi kepuasan pengguna yang dikumpulkan melalui isian angket dianalisis dengan menggunakan rumus persentase yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

keterangan:

P= Angka Persentase

F= Frekuensi Jawaban Sampel

N= Banyaknya Sampel

⁷⁹ Miles dan Huberman (*Qualitative data analysis*, 1984) dalam Sugiyono, *Memahami Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.99

100% = Bilangan Konstanta⁸⁰

Kemudian data diolah dalam tabel-tabel dan ditafsirkan dengan menggunakan kriteria dari Sutrisno Hadi yaitu sebagai berikut:

86 % - 100 = sangat puas

70 % - 85 % = puas

50%-69% = cukup puas

31 % - 49 % = kurang puas

0 % -30 % = sangat kurang puas.

Tabel 3.1 Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Instumen	Sumber data
<i>Interpersonal skill</i> pustakawan	a. Keterampilan Mendengarkan (<i>listening</i>) b. Keterampilan memberikan umpan balik (<i>providing feedback</i>) c. Keterampilan Membujuk (<i>persuading</i>) d. Keterampilan Menyelesaikan Konflik (<i>resolving conflict</i>)	Angket, dan Observasi	pemustaka

⁸⁰ Sujana, *Metode Statistik*, (Bandung: Tersito, 1984), hal 50.

Kepuasan pengguna	a. Bukti langsung b. Daya tanggap c. Kehandalan d. Jaminan	Angket, dan Observasi	pemustaka
-------------------	---	-----------------------	-----------



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Pada bab ini penulis akan memaparkan gambaran umum dan hasil evaluasi *Interpersonal Skill* Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pelayanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

1. Sejarah singkat UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry berdiri pada tanggal 02 september 1960. Pada awalnya, perpustakaan ini merupakan perpustakaan Fakultas Syariah yang merupakan fakultas cabang UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan SK Menteri Agama RI no. 40 tahun 1960, yang berlokasi di salah satu ruang lantai II komplek Fakultas Ekonomi Universitas Syiah Kuala milik daerah Aceh. Pada tanggal 05 Oktober 1963, perpustakaan Fakultas Syari'ah berubah nama menjadi perpustakaan IAIN Ar-Raniry bersamaan dengan berubahnya nama Fakultas Syari'ah menjadi IAIN Jami'ah Ar-raniry Darussalam Banda Aceh. Tahun 1975, perpustakaan ini berubah menjadi nama Perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry. Di tahun 1994, Perpustakaan Induk pun berubah nama menjadi UPT Perpustakaan. Tahun 2013, dengan keluarnya peraturan Menteri Agama (PMA) Republik Indonesia yang baru, maka UPT Perpustakaan berubah nama menjadi Pusat Perpustakaan. Pada

Nopember 2014, pusat perpustakaan berubah lagi menjadi UPT perpustakaan, dengan keluarnya PMA RI tahun 2014 tentang ORTAKER UIN Ar-Raniry. Sepanjang sejarah berdirinya UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, perpustakaan telah dipimpin oleh 11 orang kepala perpustakaan.⁸¹

2. Layanan Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Perpustakaan UIN Ar-Raniry menyediakan berbagai macam layanan perpustakaan sebagaimana yang tersebut di bawah ini, yaitu:

- a. Keanggotaan, pada layanan ini Perpustakaan melayani registrasi anggota perpustakaan baik mahasiswa maupun dosen. Semua mahasiswa UIN Ar-Raniry wajib menjadi anggota perpustakaan dengan mendaftar langsung di perpustakaan dan diberikan Kartu Tanda Anggota (KTA) pemustaka.
- b. Sirkulasi, pada layanan ini perpustakaan memberikan jasa layanan penelusuran koleksi melalui OPAC, peminjaman dan pengembalian koleksi melalui RFID dan Book Drop, dan layanan pembuatan bebas pustaka.

⁸¹ Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry 2020.

Tabel 4.1 Jadwal layanan sirkulasi

Hari	Jam
Senin-kamis	08.00 – 12.00 14.00 – 16.30
Jumat	08.00 – 11.30
Sabtu dan minggu	08.00 – 17.00
Malam	20.00 – 22.00

(Sumber: papan informasi perpustakaan)

Tabel 4.2 Jadwal Layanan Sirkulasi Selama Covid 19

Hari	Jam
Senin-kamis	08.00 – 12.00 14.00 – 17.00
Jumat	08.00 – 11.30 14.00 – 16.40

*Jam buka di atas berlaku selama masa new normal covid 19
(sumber: papan informasi perpustakaan)

c. E-Jurnal Internasional

UPT Perpustakaan memberikan layanan e-journal international:

1. <https://search.ebscohost.com>
2. <http://infotrac.galegroup.com/itweb/kemenag03>

d. Referensi, pada layanan ini perpustakaan membantu pemustaka menemukan informasi rujukan secara cepat, layanan penelusuran

literatur Bahasa Arab, bimbingan dan konsultasi sumber rujukan, bimbingan dan konsultasi riset.

- e. *Business corner*, pada layanan ini perpustakaan menyediakan foto copy semua koleksi yang harganya lebih murah dari harga di luar perpustakaan.
- f. *Audiovisual*, pada layanan ini perpustakaan menyediakan koleksi audio visual (koleksi lokal dan umum lainnya).
- g. *Karya Ilmiah* (<https://repository.ar-raniry.ac.id>), pada layanan ini perpustakaan menyediakan Karya Ilmiah Skripsi, Thesis, dan Disertasi (cetak dan digital).
- h. *LIPI Corner*, Perpustakaan menyediakan jurnal ilmiah cetak dalam berbagai bidang ilmu eksakta, sosial, dan sedang mengembangkan akses e-journal International.⁸²

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. *Interpersonal Skills* Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Pada bab ini diuraikan hasil dan pembahasan penelitian dari pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara, kuisioner, dan observasi. Angket dibagikan kepada pemustaka perpustakaan UIN Ar-Raniry yang kebetulan ditemui datang berkunjung ke perpustakaan. dengan memberi daftar pertanyaan kepada responden untuk dijawab.

⁸² <https://repository.ar-raniry.ac.id>

setelah data dari angket dianalisis sesuai dengan pertanyaan pada angket, data dipadu dengan wawancara dan observasi.

Salah satu dari komponen proses komunikasi adalah bagian menerima pesan salah satunya ialah mendengarkan. Mendengarkan bukan secara harfiah menggunakan alat pendengaran (telinga), tetapi memiliki arti yang lebih luas dengan penggunaan alat penerimaan pesan lainnya. Ada beberapa alasan utama mengapa orang perlu mendengarkan. salah satunya adalah membangun dan memelihara hubungan. Pembahasan mengenai keterampilan mendengar (listening) ini dapat dilihat pada tabel 4.3 sampai 4.4

Tabel 4.3 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan mendengar (listening) pustakawan dari segi berkomunikasi

No	Pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
1.	Pustakawan mampu berkomunikasi verbal maupun non verbal dengan pemustaka	Sangat setuju	22	22
		Setuju	59	59
		Tidak setuju	12	12
		Sangat tidak setuju	7	7
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.3 menunjukkan 81% positif yang artinya keterampilan mendengarkan pustakawan sudah bagus. Sebaiknya pustakawan mempertahankan dan meningkatkan kinerja dalam berkomunikasi sehingga dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan pengguna di perpustakaan. Korelasi antara pustakawan mampu berkomunikasi verbal maupun non verbal dengan keterampilan mendengarkan pustakawan adalah untuk membangun dan memelihara hubungan. Alasan untuk

mendengar adalah alasan untuk melakukan komunikasi secara efektif. Orang yang memiliki kemampuan mendengar dengan efektif memiliki hubungan yang baik dengan sesamanya, sebaliknya mereka yang kurang mampu untuk mendengarkan akan memperburuk hubungan atau tidak dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan sesamanya.⁸³

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap kemampuan komunikasi verbal dan non verbal pustakawan sudah bagus. Hal ini terlihat pustakawan dalam berkomunikasi memiliki kepercayaan diri yang baik, optimis dalam memberi informasi dan arahan kepada pengguna.⁸⁴

Tabel 4.4 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan Mendengarkan (*listening*) pustakawan dari segi mendengarkan keluhan pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
2.	Pustakawan mampu mendengarkan keluhan pemustaka	Sangat setuju	7	7
		Setuju	74	74
		Tidak setuju	16	16
		Sangat tidak setuju	3	3
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.4 menunjukkan 81% positif, yang artinya keterampilan mendengarkan pustakawan sudah bagus. pustakawan dapat menerima dan memahami apa yang dibutuhkan oleh pengguna.

⁸³ Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, , Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Sumatera Utara, Medan 2018, hal 35. <http://repository.usu.ac.id>. Akses 9 Januari 2021.

⁸⁴ Hasil Observasi di Layanan Sirkulasi UPT. perpustakaan UIN Ar-Raniry

Tabel 4.5 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*) dari segi respon pustakawan

No	Pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
3.	Pustakawan memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi	Sangat setuju	8	8
		Setuju	32	32
		Tidak setuju	60	60
		Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.5 menunjukkan 60% negatif. Yang artinya keterampilan pustakawan dalam memberikan respon terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi belum maksimal.

Tabel 4.6 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*) pustakawan dari segi menemukan referensi yang dibutuhkan pemustaka

No	Pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
4.	Pustakawan sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi yang dibutuhkannya	Sangat setuju	18	18
		Setuju	26	26
		Tidak setuju	54	54
		Sangat tidak setuju	2	2
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.6 menunjukkan 56% negatif. Yang artinya keterampilan pustakawan dalam memberikan umpan balik dari dari segi menemukan referensi yang dibutuhkan pemustaka belum maksimal.

Tabel 4.7 Persentase jawaban responden terhadap Keterampilan pustakawan dalam Membujuk (*persuading*) pemustaka untuk mematuhi peraturan perpustakaan.

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
5.	Pustakawan mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan	Sangat setuju	26	26
		Setuju	64	64
		Tidak setuju	8	8
		Sangat tidak setuju	2	2
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa 90 % positif, yang artinya keterampilan membujuk (*persuading*) pustakawan dalam mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan perpustakaan sudah bagus. Berdasarkan observasi peneliti tidak ada pemustaka yang membawa makanan dan minuman dan merokok di perpustakaan, membuat keributan dalam perpustakaan, pemustaka menggunakan pakaian yang sopan. Pemustaka yang umumnya sudah mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan.⁸⁵

Tabel 4.8 Persentase jawaban responden terhadap keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik (*resolving conflict*) dari segi sikap yang bersahabat, tidak gampang marah, dan sabar

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
6.	Ketika terjadi masalah di bagian layanan sirkulasi, pustakawan menunjukkan sikap yang bersahabat, tidak gampang marah dan sabar.	Sangat setuju	5	5
		Setuju	69	69
		Tidak setuju	18	18
		Sangat tidak setuju	8	8

⁸⁵ Hasil Observasi di Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Jumlah	100	100
--------	-----	-----

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.8 menunjukkan 74% positif. Yang artinya pustakawan sudah mampu mengenali setiap masalah ketika terjadi konflik, dan pustakawan sudah mampu memberikan sikap yang baik kepada pemustaka ketika terjadi masalah di layanan sirkulasi.⁸⁶ Maka dari itu dapat disimpulkan, bahwasanya keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik sudah bagus

Tabel 4.9 Frekuensi jawaban responden terhadap keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik (*resolving conflict*) dari segi mencari solusi

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
7.	Pustakawan mampu mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka	Sangat setuju	10	10
		Setuju	67	67
		Tidak setuju	21	21
		Sangat tidak setuju	2	2
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa 77 % positif. Artinya pustakawan sudah mampu dalam mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka. Maka dari itu dapat disimpulkan, bahwasanya keterampilan mengatasi konflik pustakawan pada layanan sirkulasi sudah bagus. Sebaiknya kinerja pustakawan bisa selalu dipertahankan dan ditingkatkan dalam mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka.

⁸⁶ Hasil Observasi di Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

2. *Interpersonal Skill* Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Pelayanan Sirkulasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Untuk melihat bagaimana *interpersonal skills* pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi dapat dilihat dari hasil tabel di bawah ini:

Tabel 4.10 Bukti Langsung (berkomunikasi verbal dan non verbal)

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
1.	Saya puas terhadap cara pustakawan dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal dengan pemustaka di layanan sirkulasi	Sangat setuju	15	15
		Setuju	65	65
		Tidak setuju	15	15
		Sangat tidak setuju	5	5
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.10 menunjukkan 80% positif. Yang artinya pengguna puas terhadap cara pustakawan dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal dengan pemustaka di layanan sirkulasi. Berdasarkan observasi peneliti, pustakawan sudah mampu berkomunikasi verbal maupun non verbal, hal ini terlihat pada saat proses komunikasi terjadi, pustakawan mampu memberikan presentasi dengan jelas, serta mampu menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka.⁸⁷

Tabel 4.11 Bukti Langsung (penampilan fisik petugas perpustakaan)

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
2.	Saya puas terhadap penampilan fisik petugas perpustakaan pada saat	Sangat setuju	11	11
		Setuju	72	71
		Tidak setuju	12	12

⁸⁷ Hasil Observasi Pada Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

	melayani pemustaka di layanan sirkulasi	Sangat tidak setuju	5	5
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.11 menunjukkan 83 % positif. Yang artinya pemustaka puas terhadap penampilan fisik petugas perpustakaan pada saat melayani pemustaka di layanan sirkulasi. hal ini terlihat dari pakaian yang dikenakan pustakawan terlihat sopan.⁸⁸

Tabel 4.12 Daya Tanggap (membantu permasalahan pemustaka dengan cepat)

No	Pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
3.	Saya puas terhadap pustakawan yang membantu permasalahan pemustaka secara tepat di layanan sirkulasi	Sangat setuju	12	12
		Setuju	70	70
		Tidak setuju	18	18
		Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.12 menunjukkan 82 % positif. Yang artinya pemustaka puas terhadap daya tanggap pustakawan dalam membantu permasalahan yang dialami pemustaka dengan tepat. Artinya pustakawan sudah mampu menyelesaikan masalah yang terjadi di layanan sirkulasi.

Tabel 4.13 Daya Tanggap (kecepatan dalam memberikan informasi)

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
4.	Saya puas terhadap pustakawan dalam memberikan informasi yang cepat yang dibutuhkan pemustaka di	Sangat setuju	13	13
		Setuju	72	72
		Tidak setuju	13	13
		Sangat tidak setuju	2	2

⁸⁸ Hasil Observasi Pada Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

	layanan sirkulasi		
Jumlah		100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.13 menunjukkan 85 % positif. Artinya, pemustaka puas terhadap daya tanggap pustakawan yang cepat dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Hal ini terlihat juga dari hasil observasi peneliti terhadap pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi. Pustakawan selalu berusaha untuk memberikan arahan dan informasi yang cepat yang dibutuhkan pemustaka.⁸⁹

Tabel 4.14 Kehandalan (kemampuan pustakawan dalam mengarahkan bahan pustaka yang tepat)

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
5.	Saya puas terhadap kemampuan pustakawan dalam mengarahkan pemustaka terhadap bahan pustaka yang dibutuhkan.	Sangat setuju	12	12
		Setuju	70	70
		Tidak setuju	18	16
		Sangat tidak setuju	0	0
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.14 menunjukkan 82 % positif. Yang artinya pustakawan sudah handal dalam mengarahkan bahan pustaka yang tepat kepada pemustaka.

Berdasarkan observasi peneliti kemampuan pustakawan dalam mengarahkan pemustaka terhadap bahan pustaka yang dibutuhkan sudah bagus. Hal ini terlihat dari sikap pustakawan dalam membimbing, memberi informasi, arahan dan menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka.

⁸⁹ Hasil Observasi Pada Layanan Sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Tabel 4.15 Kehandalan (sigap memberikan penjelasan pemustaka dalam menemukan koleksi)

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
6.	Saya puas terhadap pustakawan yang sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan koleksi	Sangat setuju	14	14
		Setuju	22	22
		Tidak setuju	63	59
		Sangat tidak setuju	1	1
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.15 menunjukkan 64 % negatif. Yang artinya pustakawan belum memberikan pelayanan yang sigap dan segera kepada pemustaka.

Tabel 4.16 Jaminan (kompetensi profesional pustakawan)

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
7.	Saya puas terhadap kompetensi profesional (pengetahuan) yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi	Sangat setuju	10	10
		Setuju	64	64
		Tidak setuju	21	21
		Sangat tidak setuju	5	5
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.16 menunjukkan 74 % positif. Yang artinya pemustaka puas terhadap kompetensi profesional yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka. Kompetensi profesional pustakawan merupakan kemampuan pustakawan yang

didukung dengan pengetahuan yang luas tentang sumber-sumber informasi, teknologi, dan manajemen.⁹⁰

Berdasarkan hasil observasi peneliti terhadap kompetensi profesional pustakawan dalam melayani pemustaka sudah maksimal hal ini terlihat dari kemampuan pustakawan tentang sumber informasi dan teknologi.⁹¹

Tabel 4.17 Jaminan (sopan)

No	pernyataan	Pilihan jawaban	Jawaban responden	
			F	%
8.	Saya puas terhadap pustakawan yang bersikap sopan pada pemustaka di sirkulasi	Sangat setuju	10	10
		Setuju	70	70
		Tidak setuju	17	17
		Sangat tidak setuju	3	3
Jumlah			100	100

Sumber: Berdasarkan Hasil Angket

Tabel 4.17 menunjukkan 80 % positif. Hal ini terlihat juga dari hasil observasi peneliti terhadap pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi. Pustakawan bersikap sopan saat berinteraksi dengan pemustaka.⁹² Sikap sopan dari pustakawan dapat mencerminkan perilaku yang baik yang dapat membuat para pemustaka nyaman.

⁹⁰ Tisyo Haryono, "Kompetensi Profesional Pustakawan dan Penerapannya di Perpustakaan Khusus Bidang Standarisasi" Vol. 19No.1 Maretl 2012, <http://perpusnas.go.id/megazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi>. Akses 14 September 2020.

⁹¹ Hasil Observasi di Layanan Sirkulasi Perpustakaan UIN Ar- Raniry.

⁹² Hasil Observasi di Layanan Sirkulasi Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Tabel 4. 18 Data Hasil Keseluruhan Respon Pengguna terhadap *Interpersonal Skills* Pustakawan

I. keterampilan mendengarkan (<i>Listening</i>)			
No	Pernyataan	Persentase Jawaban	
		Positif	Negatif
1.	Pustakawan mampu berkomunikasi baik verbal dan non verbal dengan pemustaka	81 %	19 %
2.	Pustakawan mampu mendengarkan keluhan pemustaka	81 %	19 %
II. keterampilan memberikan umpan balik (<i>priving feedback</i>)			
3.	Pustakawan memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi	40 %	60 %
4.	Pustakawan sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi yang dibutuhkannya	44 %	56 %
III. keterampilan membujuk (<i>persuading</i>)			
5.	Pustakawan mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan	90 %	10 %
IV. keterampilan mengatasi konflik (<i>resolving conflict</i>)			
6.	ketika terjadi masalah dibagian pelayanan sirkulasi, Pustakawan menunjukkan sikap yang bersahabat, dan tidak gampang marah	74 %	26 %
7.	Pustakawan mampu mencari solusi dari permasalahan yang dialami	77 %	23 %

	pemustaka		
	Rata-rata	69,57 %	30,42%

Berdasarkan tabel 4.18 persentase jawaban pengguna terhadap *interpersonal skill* pustakawan 69,57 % yang menjawab positif dan 30,42 % pengguna yang menjawab negatif.

Tabel 4.19 Data Hasil Keseluruhan Respon Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna pada Layanan Sirkulasi

Bukti Langsung			
No.	Pernyataan	Persentase Jawaban	
		Positif	Negatif
1.	Saya puas terhadap cara pustakawan dalam berkomunikasi verbal maupun non verbal dengan pemustaka di layanan sirkulasi	80 %	20 %
2.	Saya puas terhadap penampilan fisik petugas perpustakaan pada saat melayani pemustaka di layanan sirkulasi	83 %	17 %
Daya Tanggap			
3.	Saya puas terhadap pustakawan yang membantu permasalahan pemustaka secara tepat di layanan sirkulasi	82 %	18 %
4.	Saya puas terhadap pustakawan dalam memberikan informasi yang cepat yang dibutuhkan pemustaka di layanan sirkulasi	85 %	15 %

Kehandalan			
5.	Saya puas terhadap kemampuan pustakawan dalam mengarahkan pemustaka terhadap bahan pustaka yang dibutuhkan.	82 %	18 %
6.	Saya puas terhadap pustakawan yang sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan koleksi	36 %	64 %
Jaminan			
7.	Saya puas terhadap kompetensi profesional (pengetahuan) yang dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi	74 %	26 %
8.	Saya puas terhadap pustakawan yang bersikap sopan pada pemustaka di sirkulasi	80 %	20 %
Rata-rata		75,25 %	24,75 %

Berdasarkan tabel 4.19 persentase jawaban pengguna yang menjawab positif 75,25 % dan 24,75 % pengguna negatif. Persentase pengguna yang menjawab positif termasuk kedalam kriteria 70 % - 85 %, yang artinya pengguna puas terhadap *interpersonal skills* pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Hal ini sesuai dengan kriteria dikemukakan oleh Sutrisno Hadi dapat dilihat pada bab III.

3. Pembahasan

Interpersonal skill pustakawan merupakan kemampuan/keterampilan menjalin hubungan baik antara pustakawan dengan pengguna yang datang ke perpustakaan dengan mendengarkan, memahami, dan merespon pengguna yang akan berpengaruh kepada kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan kunci dari perkembangan perpustakaan, karena semakin tinggi *interpersonal skill* pustakawan semakin puas pengguna dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Begitu pula sebaliknya apabila *interpersonal skill* pustakawan rendah maka akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *interpersonal skill* pustakawan memberikan kepuasan pengguna dalam pelayanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Hasil penelitian menunjukkan persentase jawaban pengguna terhadap *interpersonal skill* pustakawan 69,57 % yang menjawab positif dan 30,42 % pengguna yang menjawab negatif. Hal tersebut membuktikan *interpersonal skill* pustakawan pada layanan sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-raniry sudah maksimal. Namun ada salah satu indikator *interpersonal skills* pustakawan yang menunjukkan negatif yaitu dari segi keterampilan pustakawan dalam memberikan umpan balik terhadap pengguna.pustakawan belum memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi. Sedangkan untuk kepuasan pengguna persentase jawaban pengguna yang menjawab positif 75,25 % dan 24,75 % pengguna negatif. Persentase pengguna yang menjawab dari keempat indikator kepuasan

pengguna yang menjawab positif termasuk kedalam kriteria 70 % - 85 %, yang artinya pengguna puas terhadap *interpersonal skills* pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Namun dari dari keempat indikator tersebut dari sisi kehandalan pustakawan dalam memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam mencari koleksi menunjukkan negatif, sehingga pustakawan hendaknya menunjukkan sikap sigap membantu pemustaka dalam menemukan koleksi

Interpersonal skill pustakawan dilihat dari beberapa aspek indikator yang menunjukkan positif diantaranya, Keterampilan mendengarkan pustakawan, keterampilan membujuk pustakawan dari segi mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan perpustakaan, keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik dari segi menunjukkan sikap bersahabat dan tidak gampang marah ketika terjadi masalah di layanan sirkulasi, dan keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik dari segi Pustakawan mampu mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka. Dari beberapa aspek di atas dapat disimpulkan *interpersonal skill* pustakawan pada layanan sirkulasi sudah maksimal namun, ada beberapa aspek yang menunjukkan negatif diantaranya keterampilan pustakawan dalam memberikan umpan balik, Hal ini dilatarbelakangi oleh pustakawan belum memberikan respon yang baik terhadap pemustaka dan pustakawan belum sigap dalam memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi. Yang artinya keterampilan

pustakawan dalam memberikan umpan balik, keterampilan pustakawan membujuk pemustaka untuk tertarik sering ke perpustakaan masih belum maksimal.

Untuk aspek indikator kepuasan pengguna, pengguna puas terhadap bukti langsung pustakawan dalam berkomunikasi verbal dan non verbal, bukti langsung terhadap penampilan fisik petugas perpustakaan, daya tanggap pustakawan dalam membantu permasalahan pemustaka dengan cepat, kecepatan pustakawan dalam memberikan informasi, Kehandalan/kemampuan pustakawan dalam mengarahkan bahan pustaka yang tepat, dan Jaminan. Hal ini terlihat dari hasil angket yang menunjukkan positif.

Untuk aspek indikator negatif yaitu dari sisi kehandalan pustakawan belum sigap dalam memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam mencari informasi maupun koleksi kecuali, pemustaka yang langsung datang menanyakan kepada pustakawan baru ditanggapi. Dari beberapa aspek indikator kepuasan pengguna di atas dapat disimpulkan bahwasanya pengguna belum puas terhadap kehandalan pustakawan dari segi sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan koleksi.

Adapun hubungan *interpersonal skill* pustakawan dengan kepuasan pengguna pada layanan sirkulasi saling keterkaitan. Dimana *interpersonal Skill* wajib dimiliki oleh setiap pustakawan untuk menjalankan kegiatan layanan sirkulasi di perpustakaan. Pustakawan dapat mengetahui kebutuhan pemustaka

apabila mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang baik sehingga dapat melayani pemustaka. *Interpersonal skills* pustakawan menunjukkan sisi positif akan melahirkan kepuasan terhadap pengguna. Begitu pula sebaliknya, pustakawan yang tidak memiliki *interpersonal skill* yang bagus dapat dikatakan pengguna tidak mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya dan hal tersebut akan membuat pengguna tidak nyaman.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian tentang evaluasi *interpersonal skills* pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

a. ***Interpersonal skills* pustakawan pada layanan sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry**

1. *Interpersonal skills* pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry sudah maksimal, hal ini dapat dilihat dari 69,57 % yang menjawab positif dan 30,42 % pengguna yang menjawab negatif. *Interpersonal skills* pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari keseluruhan beberapa aspek indikator yang menunjukkan positif diantaranya: Keterampilan mendengarkan pustakawan 81 % menunjukkan positif, keterampilan membujuk pustakawan dari segi mengajak pemustaka untuk mematuhi peraturan perpustakaan 90 % menunjukkan positif, keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik dari segi menunjukkan sikap bersahabat dan tidak gampang marah ketika terjadi masalah di layanan sirkulasi 77 % menunjukkan positif, dan keterampilan pustakawan dalam mengatasi konflik dari segi Pustakawan mampu mencari solusi dari permasalahan yang dialami pemustaka 77% menunjukkan positif

2. *Interpersonal skills* pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari keseluruhan beberapa aspek indikator yang menunjukkan negatif diantaranya:

a. Dari sisi keterampilan memberikan umpan balik (*providing feedback*) menunjukkan negatif yang artinya pustakawan pada layanan sirkulasi belum maksimal. Hal ini dilatarbelakangi oleh pustakawan belum memberikan respon yang baik terhadap pemustaka yang membutuhkan informasi, dan pustakawan belum sigap dalam memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan referensi.

b. ***Interpersonal skills* pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry**

Dilihat dari keseluruhan beberapa aspek indikator yang menunjukkan positif *interpersonal skill* pustakawan memberikan kepuasan pengguna dalam pelayanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Hal ini dapat dilihat dari persentase jawaban pengguna yang menjawab positif 75,25 % dan 24,75 % negatif. Yang artinya sebagian besar pengguna puas terhadap *interpersonal skill* pustakawan pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

1. Dari sisi bukti langsung (berkomunikasi verbal dan non verbal) 80 % menunjukkan positif, bukti langsung (penampilan fisik petugas perpustakaan) 83 % menunjukkan positif, daya tanggap (membantu permasalahan pemustaka dengan cepat), 82 % menunjukkan positif, daya

tanggap (kecepatan dalam memberikan informasi) 85 % menunjukkan positif, Kehandalan (kemampuan pustakawan dalam mengarahkan bahan pustaka yang tepat) 82 % menunjukkan positif, Jaminan (kompetensi profesional pustakawan) 74 % menunjukkan positif, Jaminan (sopan) 80 % menunjukkan positif.

2. *Interpersonal skills* pustakawan terhadap kepuasan pengguna pada pelayanan sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry dilihat dari keseluruhan beberapa aspek indikator yang menunjukkan negatif yaitu dari sisi kehandalan pustakawan yang sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam mencari koleksi, 64 % menunjukkan negatif yang artinya lebih dari setengah pengguna tidak puas terhadap pustakawan yang sigap memberikan penjelasan terhadap kebingungan pemustaka dalam menemukan koleksi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang kiranya perlu dipertimbangkan antara lain:

Hasil penelitian menunjukkan persentase jawaban pengguna terhadap *interpersonal skill* pustakawan 69,57 % yang menjawab positif dan 30,42 % pengguna yang menjawab negatif. Sedangkan untuk kepuasan pengguna persentase jawaban pengguna yang menjawab positif 75,25 % dan 24,75 % pengguna negatif. Persentase pengguna yang menjawab positif termasuk kedalam

kriteria 70 % - 85 %, yang artinya pengguna puas terhadap *interpersonal skills* pustakawan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Adapun ada beberapa item yang menunjukkan negatif yaitu dari segi keterampilan pustakawan dalam memberikan umpan balik, (*providing feedback*), keterampilan membujuk (*persuading*), dan kehandalan.

1. Dari segi keterampilan pustakawan dalam memberikan umpan balik (*providing feedback*), Jika ada pemustaka yang kebingungan dalam mencari referensi/koleksi hendaknya pustakawan membantu dengan menunjukkan langsung kepada pengguna.
2. Dari segi keterampilan membujuk (*persuading*) hendaknya pustakawan menunjukkan sikap ramah, menyapa pemustaka yang berkunjung dengan rasa positif dan menganggap pemustaka sebagai orang penting.
3. Dari segi kehandalan, pustakawan hendaknya menunjukkan sikap sigap membantu pemustaka dengan menunjukkan langsung ke rak koleksi yang dibutuhkan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: Diva Press, 2013).
- Arni Muhammad, *Komunikasi Organisasi* (Jakarta: CV Bumi Aksara, 1995).
- Basari Sukidi, *Metodelogi Penelitian Kualitatif: Perspektif Makro* (Surabaya: Insane Cendikia 2002).
- Deddy Mulyana, *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar* (Bandung: Rosdakarya, 2008).
- Fandji Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: Andi, 2008).
- Fransisca Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015).
- Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1989).
- Lasa, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka B00k Publiser, 2009), hal 155
- Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publiser, 2007).
- M. Chabib Thoaha, *Teknik Evaluasi Penddikan*, (Jakarta: Rajawali Press, 2011).
- Miles dan Huberman (*Qualitative data analysis*, 1984) dalam Sugiyono, *Memahami Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alfabeta, 2012).
- M. pabundu Tika, *metodelogi riset bisnis*, (Jakarta: Bumi aksara, 2006).
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (jakarta: Rajawali Pers, 2012).

- Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya 1994).
- Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004).
- Philip Kotler, *manajemen Pemasaran*, (Indonesia: PT Macanan Jaya Cemerlang, 2008).
- Purwani Istiani, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014).
- Qalyubi Syihabuddin, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Sunan Kalijaga, 2003).
- Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001)
- Ramudya S, *Manajemen Ujung Tombak*, (Jakarta: Edsa Mahkota, 2006).
- Ranchman Hermawan, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006).
- Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007)
- Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi dan Layanan Perpustakaan*. (Barabung: Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Uin Ar-Raniry 2017).
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002).
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Utama, 1991).

Supamo Suhaenah, *Membangu Kompetensi Dasar*, (Jakarta: Direktorat Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional, 2001).

Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D*, cet 27 (Bandung: Alfabeta, 2018).

Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2013).

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011).

Sujana, *Metode Statistik*, (Bandung: Tersito, 1984).

Wahyudin Sumpeno, *Perpustakaan Mesjid*, (Pembinaan dan Pengembangan).

Wiji suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009).

William Chang, *Metodologi Penulisan Ilmiah: Teknik Penulisan Esai, Skripsi, Tesis, & Disertasi Untuk Mahasiswa*, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2014).

Sumber Internet:

Abdul Gafur, *Evaluasi Interpersonal skills Pustakawan Bagian Pelayanan Umum di Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang*, , Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Sumatera Utara, Medan 2018, <http://repository.usu.ac.id>. Akses 2 Januari 2020.

Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, Skripsi, (Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Makassar, 2017), hal 23. Diakses pada tanggal 11 Juni 2020).

Caesar Vioniken Pradipta, *Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan arsip Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon*, Skripsi

Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya universitas Diponegoro Semarang. <https://media.neliti.com> Akses 2 Januari 2020.

Dalam artikel, “*Kompetensi Profesional Pustakawan dan Penerapannya di Perpustakaan Khusus Bidang Standardisasi*”, <http://perpusnas.go.id/megazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi>. Akses 14 September 2020.

Daryono, *Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan dengan Pemustaka dalam Memberikan Layanan Jasa di Perpustakaan*, Jurnal Kepustakawanan dan Masyarakat Membaca Vol. 33, hal 5. ,Januari 2017, ejournal.unsri.ac.id. Akses 14 Oktober 2020.

De Vito dalam Susi Marlina, *Pengaruh komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia* , Tesis Interdisciplinary Islamic Studies UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018, hal 18. [http://digilib.uin-suka.ac.id/BAB I%2C IV%](http://digilib.uin-suka.ac.id/BAB%20IV) Akses 1 Juli 2020.

Dina Arum Nur Mawaddah, *Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Utama UIN Jakarta* , Skripsi Komunikasi dan Penyiaran Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta 2016, <http://repository.uinjkt.ac.id> Diakses pada tanggal 12 Juni 2020.

Dyah Ayu Nur Aini, *Persepsi Pemustaka Terhadap Interpersonal Skill Pustakawan Pelayanan Umum di Perpustakaan Uin Sunan Kalijaga Yogyakarta*, Skripsi Ilmu Perpustakaan dan Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2013, [http://digilib.uin-suka.ac.id/BABI%2C V% V%2C DAFTAR PUSTAKA \(1\).pdf](http://digilib.uin-suka.ac.id/BABI%2C%20V%20V%20DAFTAR%20PUSTAKA%20(1).pdf). akses pada 8 Januari 2020.

Erriani Kristiyaningsih, dkk, *Kemampuan Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pustakawan Dilingkup Kementerian Pertanian*: Jurnal Komunikasi Pembangunan Vol 15, No. 2, situs garuda. ristekdikti.go.id. Akses 11 Juni 2020.

- Hadyan Aldio Galih, Kiki Fauziah, *Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok*, Jurnal Kajian Budaya Vol.9. No. 1, 2019, hal 34. [www.researchgate.net pdf](http://www.researchgate.net/pdf). Akses 4 Juli 2020.
- Holly Bororing, *Pemanfaatan Jasa Layanan Sirkulasi Upt Perpustakaan Oleh Mahasiswa Unsrat*, e-journal “Acta Diurna” Volume V. No. 5. Tahun 2016 hal 3 [http https://media.neliti.com/media/publications/89808-ID-pemanfaatan-jasa-layanan-sirkulasi-upt-p.pdf](http://media.neliti.com/media/publications/89808-ID-pemanfaatan-jasa-layanan-sirkulasi-upt-p.pdf). Akses 21 November 2020.
<https://repository.ar-raniry.ac.id>
- Islahulben, *Modul Bahan Ajar Interpersonal Communication Skill*, pdf. Dari situs <https://adoc.tips>, pdf. Akses 15 Juni 2020.
- Muh. Aras, *Persepsi Pemustaka Tentang Interpersonal Skills Pustakawan Dalam Memberi Layanan Di Perpustakaan Umum Kota Makassar*, Skripsi Ilmu Perpustakaan fakultas Adab dan Humaniora universitas Islam Negeri Alauddin Makassar , Makassar 2018, hal 13 Dari situs [repositiry.uin-alauddin.ac.id](https://repository.uin-alauddin.ac.id), . Diakses pada tanggal 17 Juni 2020.
- Muhammad Riandy Arsiri Siregar, *Kompetensi yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan)*, Jurnal Iqra ' Vol. 09 No. 02 Oktober, 2015.
- Ninis Agustini Damayani, *Interpersonal Skill Dalam Pelayanan Perpustakaan*, Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi, Vol. 1 No 1, Juni 2005. [https://scholar.google.co.id/citations pdf](https://scholar.google.co.id/citations). Akses 14 September 2020.
- Soraya Pandu Negara, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintahan Kota administrasi Jakarta Barat*, skripsi Universitas Indonesia, 2012, hal 30, diakses 6 Juli 2020.<http://lib.ui.ac.id/file?=&digital/20312361-S%2043135-Kepuasan%20Pemustaka-full%20text.pdf>

- Susi Marlina, *Pengaruh komunikasi Interpersonal Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Indonesia*, Tesis Interdisciplinary Islamic Studies UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2018, [http://digilib.uin-suka.ac.id/BAB I%2C IV%](http://digilib.uin-suka.ac.id/BAB%20IV%20), Akses pada 1 Juli 2020.
- Syukrinur, *Evaluasi Koleksi: Antara Ketersediaan dan Keterpakaian Koleksi*, LIBRIA (Online), Vol 9, No, 1 (Juni 2017), hal 93, akses melalui situs <http://jurnal.ar-raniry.ac.id>. pada tanggal 19 Juni 2020.
- Tisyo Haryono, “*Kompetensi Profesional Pustakawan dan Penerapannya di Perpustakaan Khusus Bidang Standardisasi*” Vol. 19 No.1 Maretl 2012, [http://perpusnas.go.id/megazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi](http://perpusnas.go.id/megazine/kompetensi-profesional-pustakawan-dan-penerapannya-di-perpustakaan-khusus-bidang-standardisasi).Akses14 September 2020.
- Nurhayani, *Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan*, Jurnal Iqra’ Volume 05 No. 01, Mei 2011, hal21.<http://repository.uinsu.ac.id/636/1/%283%29PERAN%20KOMUNIKASI%20>. Akses pada 14 Oktober 2020.
- Nurmalina, *Eksistensi dan Kompetensi Pustakawan*, Tamaddun Vol XV, No.1, 2015,hal231<http://jurnal.radenfatah.ac.id/index.php/tamaddun/article/view/447/397> pdf. Akses 16 Oktober 2020.
- Wahid Nasihuddin dan Dwi Ridho Aulianto, *Strategi Peningkatan Kompetensi Profesionalisme Pustakawan di Perpustakaan Khusus*, J. Perpus. Pert. Vol 24 No.2 Oktober 2015, [www. researchgate.net](http://www.researchgate.net).pdf. 10 September 2020.



SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor: 601/Un.08/FAH/KP.004/04/2020
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. Syukrinur, M.LIS. (Pembimbing Pertama)
2. Suraiya, S.Ag., M.Pd. (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Khairun Nisa
NIM : 160503105
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Evaluasi *Interpersonal Skills* Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Sirkulasi 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 : 29 April 2020 M
06 Ramadhan 1441 H

Dekan

Fauzi



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

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 780/Un.08/FAH.I/PP.00.9/11/2020
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,
Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-raniry

Assalamu'alaikum Wr.Wb.
Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **KHAIRUN NISA / 160503105**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Prada Utama, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Evaluasi Intepersonal Skill Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Sirkulasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-raniry**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 24 November 2020

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 24 Maret 2021

Dr. Phil. Abdul Manan, S.Ag.,M.Sc., M.A.



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

UPT. PERPUSTAKAAN

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

SURAT KETERANGAN

Nomor : B-294/Un.08/UPT.1/PP.00.9/1/2021

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama/NIM : **KHAIRUN NISA / 160503105**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Perpustakaan
Alamat : Prada Utama, Banda Aceh
Judul Skripsi : *Evaluasi Intepersonal Skill Pustakawan terhadap Kepuasan Pengguna dalam Pelayanan Sirkulasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.*

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 26 November 2020 s/d 12 Januari 2021.

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 13 Januari 2021

Kepala



Syarwan Ahmad
Syarwan Ahmad