

**LOYALITAS PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN
POLDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

MAWARDI

NIM. 160 503 097

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**



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

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh:

MAWARDI

NIM. 160 503 097

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Zubaidah, M.Ed
NIP. 197004242001122001

Pembimbing II,

Drs. Saifuddin A.Rasyid, M.LIS
NIP. 196002052000031002

SKRIPSI

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

**Selasa / 27 Juli 2021 M
17 Dzulhijjah 1442 H**

Di Darussalam-Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua

Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS.
NIP: 196002052000031001

Sekretaris

Nurul Rahmi, S.IP., M.A.
NIDN: 2031079202

Penguji I

Dr. Muhammad Nasir, M.Hum
NIP: 196601131994021002

Penguji II

T. Mulkan-Safri, M.IP
NIP: 199101082019031007

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry**

Dr. Fauzi Ismail, M. Si
(NIP. 196805111994021001)

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mawardi
NIM : 160 503 097
Prodi : Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Adab dan Humaniora
Judul : Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggung jawabkan.
2. Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.
3. Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik.
4. Tidak memanipulasi dan memalsukan data.
5. Mengerjakan sendiri karya ini, dan mampu bertanggung jawab atas karya ini.

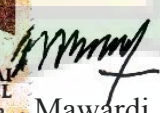
Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap dikenakan sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 17 Juni 2021

Yang menyatakan,




Mawardi
NIM. 160 503 097

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, hidayah, serta kemudahan yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul: **“Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh”**. Skripsi ini disusun dengan maksud menyelesaikan studi di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry guna mencapai gelar sarjana dalam Ilmu Perpustakaan. Shalawat dan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW beserta sahabat yang telah seiring bahu dan ayun langkah dalam memperjuangkan dan membawa umat manusia kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, waktu, tenaga, serta bantuan moral maupun materi kepada penulis selama ini.

Ucapan terimakasih yang teristimewa kepada Ayahanda dan Ibunda tercinta, yang telah berkorban selama ini, mendidik dan membesarkan penulis dengan penuh kasih sayang, memberikan semangat dan dukungan doa yang tidak henti-hentinya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada seluruh keluarga besar, karena motivasi, dukungan dan doa mereka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu pembimbing I Zubaidah, M.Ed dan Bapak Drs. Saifuddin

A.Rasyid, M.LIS pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam membimbing penulis serta tidak henti-hentinya memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Penasehat Akademik yang telah membimbing penulis hingga menyelesaikan studi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada Rektor UIN Ar-Raniry, Bapak Dekan, Wakil Dekan, Ketua Prodi, yang telah membantu mengarahkan penulis dalam menyusun skripsi ini, dan kepada seluruh dosen pengajar yang telah mengajarkan ilmu pengetahuan kepada penulis, serta seluruh pegawai di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry yang telah memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Terima kasih kepada kepada teman seperjuangan di masa kuliah angkatan 2016 yang tidak mungkin penulis sebutkan namanya secara keseluruhan yang telah memberikan sumbangan pemikiran, serta saran-saran yang baik. Semoga tali silaturahmi tetap terjalin selamanya.

Penulis menyadari karya ini masih jauh dari sempurna, oleh karenanya, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhirnya penulis berharap karya yang sederhana ini dapat bermanfaat, dan kepada Allah SWT jualah kita berserah diri karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT.

Darussalam, 17 Juni 2021
Penulis,

Mawardi

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR LAMPIRAN	iv
ABSTRAK	v
 BAB I : PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Penjelasan Istilah.....	5
 BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	 8
A. Kajian Pustaka.....	8
B. Perpustakaan	12
1. Pengertian Perpustakaan.....	12
2. Tujuan Pelayanan Perpustakaan	16
3. Asas Layanan pada Perpustakaan.....	19
C. Loyalitas Pemustaka.....	21
1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pemustaka	21
2. Indikator-Indikator Loyalitas Pemustaka	27
 BAB III : METODE PENELITIAN	 31
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	32
C. Subjek dan Objek Penelitian	33
D. Fokus Penelitian	34
E. Teknik Pengumpulan Data	34
F. Teknik Analisis Data.....	36
 BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 40
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	43
 BAB V : PENUTUP	 55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
 DAFTAR PUSTAKA	 57
LAMPIRAN-LAMPIRAN	59

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3 Surat Izin Mengadakan Penelitian di Perpustakaan Polda Aceh
- Lampiran 4 Kuisioner Penelitian
- Lampiran 5 Pedoman Wawancara
- Lampiran 6 Dokumentasi foto wawancara



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui loyalitas pemustaka memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh, kemudian untuk mengidentifikasi faktor penghambat loyalitas pemustaka memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Hasil penelitian ditemukan bahwa sistem layanan yang diberikan perpustakaan Polda Aceh masih bersifat manual. Pihak pemustaka yang ingin memanfaatkan koleksi pustaka dapat langsung ke perpustakaan, dan tidak memberikan akses layanan digital atau online. Adapun kriteria pemustaka pada perpustakaan Polda Aceh ialah di kalangan umum, mahasiswa, dan anggota polri. Loyalitas pemustaka memanfaatkan layanan perpustakaan Polda Aceh cenderung masih rendah, karena intensitas kunjungan sebagai salah satu indikator loyalitas masih sangat rendah dan belum dapat dipenuhi secara baik. Faktor penghambat loyalitas pemustaka minimal tiga faktor, yaitu faktor koleksi yang masih terbatas dan kurang lengkap, faktor anggaran pengadaan buku dan pengembangan fasilitas pustaka tidak ada, dan motivasi institusi Polda Aceh juga tidak diarahkan dalam upaya pengembangan perpustakaan Polda Aceh. Untuk itu direkomendasikan agar Institusi Polda Aceh perlu membuat anggaran pengadaan koleksi referensi pada Perpustakaan Polda Aceh. Polda Aceh juga perlu melakukan kerja sama dengan perpustakaan-perpustakaan yang ada di Aceh, khususnya perpustakaan kampus, dan perpustakaan wilayah (Puswil), khususnya menambah ketersediaan koleksi di Perpustakaan Polda Aceh.

Kata Kunci: *Loyalitas, Pemustaka, Perpustakaan.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan perpustakaan idealnya dilaksanakan sepenuhnya untuk dan demi kepentingan semua pemustaka. Tujuan pelayanan perpustakaan tidak hanya sebagai upaya meningkatkan kepuasan para pemustaka, juga dalam upaya agar pemustaka tetap loyal terhadap perpustakaan.¹ Perhatian pihak perpustakaan terhadap loyalitas pemustaka menjadi bagian yang cukup penting, sehingga eksistensi perpustakaan tersebut tetap berjalan, serta manajemen pelayanan dapat dilaksanakan secara baik.

Loyalitas pemustaka terhadap satu lembaga perpustakaan dapat dilakukan dengan memperbaiki layanan atau bisa juga dalam bentuk memperbanyak koleksi pada berbagai dimensi ilmu, termasuk pula sarana dan prasarana, konsep ruangan dalam perpustakaan dan lain sebagainya. Menurut Rahmah, loyalitas pemustaka mampu untuk dibentuk dan juga mampu bertahan apabila pihak perpustakaan membangun dan memelihara hubungan dengan pemustaka, baik mengenai produk yang ada atau jasa yang diberikan perpustakaan.² Oleh sebab itu, cukup banyak aspek yang mesti diperhatikan oleh perpustakaan dalam membangun loyalitas pemustaka, dan semua aspek tersebut harus terintegrasi secara solid dan terpenuhi

¹ Anton Rispyanto, *Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka*, Jurnal Perpustakaan, Vol. 8 No. 1, (2017), hlm. 62.

²Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), hlm. 214.

satu sama lain, baik itu dalam bentuk pelayanan, sarana prasarana, maupun membangun hubungan baik di antara pustakawan dengan pemustaka.

Idealnya, kepuasan dan loyalitas pemustaka menjadi pusat perhatian pihak pustakawan, bahkan motivasi awal pelayanan perpustakaan hendaknya diarahkan kepada kepuasan dan loyalitas tersebut. Namun begitu, harapan tersebut justru tidak mampu direalisasikan oleh perpustakaan. Pada faktualnya, ada banyak pemustaka yang tidak puas terhadap sebuah lembaga perpustakaan. Loyalitas pemustaka untuk bisa selalu berkunjung dan memanfaatkan pelayanan yang diberikan perpustakaan juga masih terlihat kurang baik. Hal ini seperti ditemukan pada Perpustakaan Polda Aceh.

Perpustakaan Polda Aceh merupakan salah satu perpustakaan yang khusus didedikasikan untuk pegawai dan karyawan di Polda Aceh. Berdasarkan observasi dan amatan penulis dalam beberapa waktu terakhir, tampak bahwa pemustaka yang ada di Perpustakaan Polda Aceh cenderung belum menunjukkan antusiasme dalam memanfaatkan layanan yang ada perpustakaan tersebut.³ Hal tersebut juga tampak di dalam kunjungan pemustaka yang berkurang dari waktu ke waktu. Hal ini sebagaimana dalam ulasan informasi salah seorang responden, bahwa pengunjung Perpustakaan Polda Aceh cenderung mengalami penurunan dari waktu ke waktu, mungkin karena pustaka di Banda Aceh secara khusus relatif banyak, bisa saja orang pergi ke perpustakaan di kampus-kampus atau ada juga perpustakaan wilayah Aceh.⁴

³ Observasi atas Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan Polda Aceh, Agustus 2020.

⁴ Wawancara dengan Dessy, Anggota Polisi Daerah Povinsi Aceh, pada tanggal 22 Februari 2021.

Tingkat loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan pada prinsipnya bagian dari pengaruh layanan yang efektif yang diberikan oleh pustakawan. Bahkan, bila perlu maka pelayanan prima mesti dilakukan agar pemustaka merasa puas atas layanan yang diberikan, juga akan loyal berkunjung dan memanfaatkan produk dan jasa di perpustakaan tersebut.⁵

Hal tersebut di atas selaras dengan keterangan Achmad, seperti dikutip oleh Ani Herwatin dan kawan-kawan bahwa pelayanan prima adalah upaya dalam memenangkan hati pemustaka, tujuannya agar dapat meningkatkan kinerja, tingkat hubungan pustakawan dan pemustaka menjadi lebih baik, daya saing perpustakaan dan loyalitas pemustaka.⁶ Dengan begitu, upaya pelayanan yang baik pustakawan mampu untuk menentukan keberhasilan pelayanan, ditandai dengan kepuasan dan loyalitas pemustaka menjadi lebih tinggi. Selain itu, sarana dan prasarana yang ada di dalam sebuah perpustakaan juga ikut menentukan loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa tingkat loyalitas dari pada pemustaka sangat ditentukan dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yang bersangkutan. Karena itu, menarik bagi penulis untuk meneliti dan menelaah lebih lebih dalam lagi mengenai permasalahan penelitian, yaitu loyalitas pemustaka dalam menggunakan dan memanfaatkan layanan pada perpustakaan Polda Aceh tersebut, yaitu dengan judul: Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh.

⁵ Ani Herwatin, dkk., *Antologi Pustakawan*, (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2019), hlm. 147.

⁶ Ani Herwatin, dkk., *Antologi Pustakawan...*, hlm. 147.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang terdahulu, maka permasalahan skripsi ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh?
2. Apa saja faktor penghambat loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui loyalitas pemustaka di dalam memanfaatkan layanan pada Perpustakaan Polda Aceh.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi faktor penghambat loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dalam karya ilmiah ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat penelitian secara teoritis

Secara teoritis penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara khasanah keilmuan dari bidang perpustakaan. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi bacaan, bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji penelitian ini, namun dalam fokus masalah yang berbeda.

2. Manfaat penelitian secara praktis

Secara praktis, penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi bagi akademisi dan pustakawan yang ingin melanjutkan kajian ini, kemudian untuk kepentingan meningkatnya loyalitas pelayanan pemustaka. Bagi praktisi perpustakaan Polda Aceh, dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pengembangan ilmu bidang perpustakaan, dan diharapkan mampu untuk meningkatkan loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Polda Aceh. Bagi peneliti sendiri secara pribadi, penelitian ini dapat menambah wawasan peneliti dalam memperdalam lagi ilmu perpustakaan.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman dalam memaknai penjelasan istilah dalam penelitian ini, maka penulis akan menjelaskan definisi dari penjelasan istilah sebagai berikut:

1. Loyalitas

Istilah loyalitas merupakan bentuk derivatif dari kata loyal, maknanya setia, patuh, taat.⁷ Kata loyal sendiri merupakan istilah serapan yang diambil dari bahasa Inggris, yaitu *loyal*, dan loyalitas diambil dari kata *loyalty*,⁸ maknanya adalah kesetiaan, ketaatan, atau kepatuhan.⁹ Dalam makna yang lebih luas, loyalitas ialah kondisi di mana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merek, memiliki komitmen terhadap merek tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya pada masa mendatang. Istilah loyalitas di sini juga memiliki arti

⁷Tim Redaksi, *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 877.

⁸John M. Echol, & Hassan Shadily, *Kamus Indonesia Inggris*, Edisi 3, (Jakarta: Gramedia, 1992), hlm. 349.

⁹Tim Redaksi, *Kamus Bahasa....*, hlm. 877.

suatu kecenderungan pelanggan dalam menggunakan suatu produk tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi.¹⁰

Berdasarkan definisi di atas, maka yang dimaksud dengan istilah loyalitas di dalam penelitian ini adalah kecenderungan yang tinggi dari pemustaka di dalam memanfaatkan layanan referensi di Perpustakaan Polda Aceh secara konsisten dan kontinu.

2. Pemustaka

Pemustaka adalah orang yang memanfaatkan layanan perpustakaan, yang terdiri dari masyarakat umum, siswa, mahasiswa, tenaga pengajar, karyawan dan seluruh pengguna perpustakaan. Menurut Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, menyebutkan bahwa pemustaka adalah orang atau pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Merujuk pada makna tersebut, maka yang dimaksud dengan pemustaka dalam penelitian ini adalah orang yang memanfaatkan layanan perpustakaan di Perpustakaan Polda Aceh.

3. Perpustakaan

Perpustakaan adalah lembaga yang memberikan layanan peminjaman bahan pustaka baik untuk dibaca di tempat atau dibawa pulang.¹¹ Menurut Reitz seperti dikutip oleh Sudirman Anwa dan kawan-kawan, perpustakaan adalah koleksi atau sekumpulan koleksi buku atau bahan lainnya yang diorganisasikan

¹⁰Ahmad Mardalis, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Jurnal: Benefit. Vol 9, No. 2, (Desember, 2005), hlm. 111.

¹¹Darmono, *Perpustakaan Sekolah Pendekatan Aspek Manajemen & Tata Kerja*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006), hlm. 247.

dan dipelihara untuk penggunaan/keperluan membaca, konsultasi, belajar, meneliti, yang dikelola oleh pustakawan dan staf terlatih lainnya dalam rangka menyediakan layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna.¹² Masih dalam kutipan yang sama, Sumardji juga menambahkan bahwa perpustakaan merupakan koleksi yang terdiri dari bahan-bahan tertulis, tercetak maupun grafis lainnya, seperti film, slide, piringan hitam, tape, dalam ruangan atau gedung yang diatur dan diorganisasikan dengan sistem tertentu, agar dapat digunakan untuk keperluan studi, penelitian, pembacaan dan lain sebagainya.¹³

Memperhatikan rumusan di atas, maka perpustakaan merupakan satu istilah yang digunakan untuk suatu organisasi dan lembaga yang secara khusus ditujukan untuk pelayanan bahan bacaan atau referensi. Perpustakaan yang dimaksud dalam skripsi ini adalah Perpustakaan Polda Aceh.

¹²Sudirman Anwar, dkk, *Manajemen Perpustakaan*, (Riau: PT Indra Giri Dot Com, 2019) hlm. 58.

¹³ Sudirman Anwar dkk., *Manajemen Perpustakaan*, hlm. 59.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Kajian terkait pelayanan perpustakaan, dan loyalitas pemustaka ditemukan dalam berbagai jenis dan bentuk penelitian baik studi kepustakaan dan studi kasus atau lapangan. Hanya saja penelitian yang secara khusus menelaah apa yang menjadi fokus skripsi ini belum dilakukan. Untuk itu, di antara penelitian yang ada relevansinya dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Penelitian pertama, dikaji oleh Darmawati berjudul *Peranan Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai terhadap Loyalitas Pemustaka Pada UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari*. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka, artinya peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pemustaka dengan peningkatan yang signifikan. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka, artinya peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan loyalitas pemustaka dengan peningkatan yang signifikan. Nilai pemustaka berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemustaka, artinya peningkatan nilai pemustaka akan meningkatkan kepuasan pemustaka dengan peningkatan yang signifikan. Nilai pemustaka berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka, artinya peningkatan nilai pemustaka akan meningkatkan loyalitas pemustaka dengan peningkatan yang signifikan. Kepuasan pemustaka berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pemustaka, artinya peningkatan kepuasan pemustaka akan

meningkatkan loyalitas pemustaka dengan peningkatan yang signifikan. Kepuasan pemustaka tidak berperan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pemustaka, artinya peningkatan kualitas layanan secara langsung akan meningkatkan loyalitas pemustaka tanpa harus melalui kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka tidak berperan memediasi pengaruh nilai pemustaka terhadap loyalitas pemustaka, artinya peningkatan nilai pemustaka secara langsung akan meningkatkan loyalitas pemustaka tanpa harus melalui kepuasan pemustaka.¹

Penelitian kedua, jurnal yang ditulis Leli Tamara, berjudul: *Hubungan Persepsi, Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Dari hasil penelitiannya bahwa lingkungan perpustakaan, publikasi cetak, sisi manusia dan sumberdaya elektronik tidak memiliki hubungan terhadap nilai pengguna di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sedangkan layanan lain memiliki hubungan terhadap nilai pengguna di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Fasilitas teknik, layanan lain dan publikasi cetak tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Sedangkan sisi manusia, lingkungan perpustakaan dan sumberdaya elektronik memiliki hubungan terhadap kepuasan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Publikasi cetak, sisi manusia dan sumberdaya elektronik tidak memiliki hubungan terhadap loyalitas pemustaka di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Nilai pengguna tidak memiliki hubungan terhadap kepuasan

¹Darmawati *Peranan Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Terhadap Loyalitas Pemustaka Pada Upt Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari*. Jurnal: Jupiter. Volume XVI, Nomor 1, 2017. Diakses melalui: <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jupiter/article/view/4218>, tanggal 12 Maret 2021.

pemustaka di Perpustakaan Nasional RI. Nilai memiliki hubungan terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, kepuasan tidak memiliki hubungan terhadap loyalitas di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.²

Penelitian ketiga, dalam bentuk skripsi, yang dilakukan oleh Rini Swastika Putri, Program Studi Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara Medan 2017, dengan judul: *Evaluasi Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Pengguna Di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi*. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa pada dimensi kehandalan (Reliability), pada umumnya jam buka Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi sudah sesuai dengan jadwal yang telah ada, pada umumnya jadwal perpustakaan sudah sesuai dengan jadwal yang telah ada dan pada umumnya temu kembali informasi atau pencarian koleksi dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

Dimensi daya tanggap (Responsiveness), Pada umumnya pustakawan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dengan cepat dan tepat. Sebagian besar responden menyatakan pustakawan bersedia membantu pengguna menemukan koleksi yang dibutuhkan. Sebagian besar pustakawan selalu merespon cepat terhadap pengguna yang membutuhkan bantuan dan sebagian besar informasi yang diberikan pada pengguna sudah sesuai dengan informasi yang ada. Dimensi jaminan (Assurance), Sebagian besar denda yang diberikan tidak memberatkan pengguna, sebagian besar pustakawan memberikan pelayanan dengan terampil kepada pengguna, pada

²Leli Tamara, *Hubungan Persepsi, Kepuasan dan Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*. Jurnal Aplikasi Manajemen (JAM), Volume 12, Nomor 3, tahun 2014. Diakses melalui: <https://jurnaljam.ub.ac.id/index.php/jam/article/view/697/679>, tanggal 12 Maret 2021.

umumnya pustakawan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi bersikap sopan dan ramah kepada pengguna.

Dimensi empati (*Empathy*), sebagian besar pustakawan memahami kebutuhan pengguna, sebagian besar jangka waktu peminjaman koleksi sudah sesuai dengan jadwal yang ada. Pada umumnya pustakawan sudah melayani pengguna tanpa membedakan status pemakai atau pandang bulu sesuai dengan prosedur. Dimensi bukti fisik (*Tangible*), pada umumnya pustakawan telah berpakaian rapi dan berpenampilan menarik, pada umumnya ruang baca di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi bersih dan rapi, pada umumnya sarana informasi untuk pengguna sudah cukup efektif.

Indikator penggunaan ulang layanan, pada umumnya layanan prima yang diberikan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi sudah membuat pengguna ingin datang kembali, sebagian besar responden menyatakan ada dibenak pengguna kepuasan atas layanan yang diberikan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi yang membuat ingin kembali dan hampir setengah menyatakan tidak memiliki keinginan untuk berpaling tempat dalam mendapatkan informasi.

Indikator tertanamnya secara positif layanan dibenak pengguna, sebagian besar menyatakan ada dibenak pengguna tertanamnya secara positif layanan yang diberikan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi, sebagian besar pengguna selalu merekomendasikan tentang pelayanan yang diberikan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi kepada orang lain. Indikator selalu menjadi pilihan utama bagi pengguna, sebagian besar Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi selalu menjadi pilihan utama bagi pengguna informasi, sebagian besar pengguna selalu

mereko-mendasikan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi sebagai tempat tujuan utama untuk mendapatkan informasi. Berdasarkan evaluasi secara umum, kualitas layanan di Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi telah memenuhi harapan pengguna, yang artinya pengguna puas dan loyal terhadap layanan yang diberikan Dinas Perpustakaan Kota Tebing Tinggi.

Berdasarkan beberapa penelitian di atas, ditemukan adanya persamaan dan juga perbedaan yang mendasar antara kajian skripsi ini dengan penelitian terdahulu. Di antara persamaannya adalah penelitian di atas juga sama-sama mengkaji mengenai konsep loyalitas pemustaka. Hanya saja, penelitian skripsi ini lebih menekankan kepada upaya untuk mencari faktor-faktor yang dapat menghambat loyalitas dari pemustaka di dalam memanfaatkan koleksi di Perpustakaan Poldo Aceh. Penelitian ini juga menekankan untuk mencari jawaban terhadap kendala-kendala yang ada di perpustakaan Poldo Aceh tentang intensitas kunjungan, serta loyalitas pemustaka di Perpustakaan Poldo Aceh.

B. Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan merupakan tempat berbagai referensi, buku-buku dan lainnya. Konsep perpustakaan ini hadir sebagai imbalan atas kebutuhan manusia terhadap ilmu pengetahuan. Perpustakaan di Indonesia secara khusus tergolong relatif muda apabila dibandingkan dengan perpustakaan-perpustakaan di Eropa dan Arab. Dalam catatan Philip Khuri Hitti, konsep perpustakaan sudah ada sejak

sebelum masehi.³ Di Indonesia, belum ditekathu secara persis kapan pertama sekali perpustakaan dibentuk, dan sejarahnya relatif panjang, mulai dari penjajahan hingga pasca kemerdekaan.⁴

Secara konseptual, cukup banyak definisi perpustakaan yang dikemukakan para ahli. Pada bagian ini, dapat dikemukakan definisi dalam pengertian umum dan khusus.

a. Perpustakaan Umum

Perpustakaan dalam makna umum dikenal sebagai sebuah koleksi besar yang dibiayai dan dioperasikan oleh sebuah kota atau institusi, dan dimanfaatkan oleh masyarakat yang rata-rata tidak mampu membeli sekian banyak buku atas biaya sendiri. Tetapi, dengan koleksi dan penemuan media baru selain buku untuk menyimpan informasi, banyak perpustakaan kini juga merupakan tempat penyimpanan dan/atau akses ke map, cetak atau hasil seni lainnya, mikrofilm, mikrofiche, tape audio, CD, LP, tape video dan DVD, dan menyediakan fasilitas umum untuk mengakses gudang data CD-ROM dan internet.⁵

Perpustakaan dapat juga diartikan sebagai kumpulan informasi yang bersifat ilmu pengetahuan, hiburan, rekreasi, dan ibadah yang merupakan kebutuhan hakiki dari manusia. Oleh karena itu perpustakaan modern telah didefinisikan kembali sebagai tempat untuk mengakses informasi dalam format apa pun, apakah informasi itu disimpan dalam

³Philip Khuri Hitti, *History of The Arabs*, (Terj: R. Cecep Lukman Yasin dan Dedi Slamet Riyadi), (Jakarta: Serambi Ilmu Semesta, 2006), hlm. 206-207.

⁴Sudirman Anwar, dkk., *Manajemen Perpustakaan*, (Riau: Indragiri, 2019), hlm. 41-50.

⁵Diakses melalui: www.bpkp.go.id/pustakabpkp/index.php?p=pengertian,%20tujuan, tanggal 8 Agustus 2021.

gedung perpustakaan tersebut atau tidak. Dalam perpustakaan modern ini selain kumpulan buku tercetak, sebagian buku dan koleksinya ada dalam perpustakaan digital (dalam bentuk data yang bisa diakses lewat jaringan komputer).⁶

Menurut Indrawan dan kawan-kawan, bahwa perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan yang dicetak dan direkam, serta dikelola dengan cara khusus, untuk memenuhi kebutuhan intelektualitas pengguna melalui beragam cara interaksi pengetahuan. Disebutkan juga, perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dan dapat digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi dan pengetahuan.⁷

Menurut Darmono, perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sarana belajar yang menyenangkan.⁸ Maksud dari koleksi bahan perpustakaan di sini dapat dipahami dari keterangan Andi Prastowo, yaitu sebagai bagian dari keseluruhan bahan perpustakaan yang dikumpulkan atau dihimpun oleh perpustakaan dengan tujuan untuk disajikan kepada para pemakai.⁹ Sementara itu, Syafrial dan kawan-kawan menyebutkan, perpustakaan

⁶*Ibid.*

⁷Irjus Indrawan dkk., *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Pasuruan: Qiara Media, 2020), hlm. 33.

⁸Darmono, *Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Gramedia Widiasarana, 2006), hlm. 3.

⁹Andi Prastowo, *Sumber Belajar dan Pusat Sumber Belajar: Teori dan Aplikasi di Sekolah Madrasah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), hlm. 198.

adalah sebuah ruangan, bagian gedung, atau gedung itu sendiri, yang digunakan untuk menyimpan buku, atau terbitan yang lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan para pembaca, bukan untuk dijual.¹⁰

Mengacu kepada beberapa definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu unit kerja yang direpresentasikan dalam bentuk satu gedung atau tempat yang digunakan untuk mengumpulkan berbagai bentuk rujukan referensi atau koleksi, berupa bahan-bahan pustaka, ditujukan kepada para pembaca atau pustakawan. Perpustakaan juga di samping sebagai suatu unit kerja, juga suatu institusi yang biasanya ada di suatu organisasi yang menampung berbagai jenis dan bentuk bahan bacaan untuk informasi dan ilmu pengetahuan.

b. Perpustakaan khusus

Pada dasarnya, tidak ada perbedaan yang begitu luas antara pustaka khusus dan umum. Hanya saja, ada beberapa bagian saja yang membedakan keduanya. Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh kantor atau instansi yang tujuannya adalah untuk menunjang kegiatan kantor atau instansi dimana perpustakaan itu berada, dengan fungsi untuk keperluan perencanaan, dan penagambilan keputusan dan pemecahan persoalan, untuk kebutuhan riset dan pengembangan para staf yang terlibat dalam berbagai tugas penelitian dan pengembangan, untuk kepentingan pendidikan dan latihan yang

¹⁰Syafril Fakri Pane dkk, *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online*, (Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020), hlm. 6,

diselenggarakan kantor dan instansi tersebut, dan tempat pemeliharaan dan perawatan dokumen.¹¹

Perpustakaan khusus juga berarti salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan yang memiliki misi tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan lingkungannya, baik dalam hal pengelolaan maupun pelayanan informasi bahan pustaka dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan tugas dan fungsi lembaga yang bersangkutan maupun sumber daya manusiannya.¹²

Mengacu kepada dua definisi perpustakaan umum dan perpustakaan khusus di atas, maka dapat disajikan perbedaan keduanya sebagai berikut:

No	Kategori	Perpustakaan Khusus	Perpustakaan Umum
1	Kedudukan	Bernaung di bawah badan/Instansi/lembaga/organisasi tertentu seperti organisasi profesi, perusahaan, pusat studi, departemen, dan sebagainya.	Bernaung di bawah lembaga/badan/organisasi publik seperti pemerintah, yayasan sosial, dan sebagainya.
2	Cakupan subyek	Berkaitan erat dengan bidang/subyek tertentu (khusus) dari berbagai disiplin ilmu.	Mencakup bermacam subyek/bidang ilmu pengetahuan.
3	Koleksi	Mempunyai jenis-jenis koleksi yang mempunyai informasi tertentu (bidang tertentu tergantung dari spesifikasi perpustakaan) dan termuat dalam berbagai media.	Biasanya koleksi berupa buku dan pamflet dengan cakupan bidang koleksi yang lebih luas dan umum.
4	Pemakai	Mempunyai/Melayani pemakai dalam kelompok tertentu	Mempunyai/Melayani pemakai secara umum/luas
5	Fungsi	Berfungsi untuk menyimpan, menemukan, memberikan dan menyebarkan informasi secara cepat.	Berfungsi untuk memberikan fasilitas baca dan pinjam untuk tujuan pendidikan, rekreasi dan penelitian.

¹¹Diakses melalui: <https://sites.google.com/site/seputarilmuperpustakaa/jenis-jenis-perpustakaan>, diakses pada tanggal 8 Agustus 2021.

¹²Diakses melalui: <https://fpki.or.id/apa-itu-perpustakaan-khusus/>, tanggal 8 Agustus 2021.

2. Tujuan Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan merupakan segala bentuk layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka termasuk di dalamnya ialah layanan referensi. Layanan referensi sendiri yaitu tindakan yang dilakukan pustakawan secara proses dan terorganisasi memberikan bantuan jasa pada pemustaka.¹³ Untuk mendapatkan informasi dan data dengan menggunakan sumber-sumber referensi, baik keperluan studi, penelitian, dan kepentingan lain secara cepat, efisien dan bermanfaat.¹⁴

Pelayanan perpustakaan lebih tertuju kepada pelayanan pembaca, kegiatan memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan sekolah dalam memakai dan menggunakan buku-buku dan bahan-bahan perpustakaan lainnya.¹⁵ Berdasarkan keterangan Wandani dan kawan-kawan, layanan perpustakaan ini ialah bagian dari proses penyebarluasan segala informasi kepada masyarakat luas, di antaranya ialah layanan peminjaman koleksi, pelayanan informasi, pelayanan bimbingan pembaca, dan pelayanan tidak langsung seperti promosi perpustakaan, pembinaan minat di dalam membaca, dan kerja sama dengan para guru.¹⁶

Berbagai bentuk pelayanan perpustakaan mempunyai berbagai fungsi serta tujuan tersendiri. Sebagaimana definisi pelayanan perpustakaan sebelumnya, maka tujuan pelayanan perpustakaan adalah untuk memberikan kemudahan kepada para pemustaka di dalam memperoleh informasi, serta mendapatkan data

¹³Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), hlm. 74.

¹⁴Elva Rahma, *Akses...*, hlm. 74.

¹⁵Andi Prestowo, *Sumber...*, hlm. 290.

¹⁶Riza Kristina Wandani, dkk., *Wonderful Studies 2019: Antologi Esai Karya Mahasiswa PGSD Universitas Kanjuruhan Malang*, Cet, 2, (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020), hlm. 21.

penelitian, dan beberapa keperluan lainnya. Menurut Anwar dan kawan-kawan, tujuan dan fungsi layanan perpustakaan merupakan agar dapat melayani pengunjung dan pengguna perpustakaan.¹⁷

Demikian juga dikemukakan oleh Darmono, bahwa tujuan dan fungsi adanya pelayanan perpustakaan ialah agar dapat membantu memenuhi kebutuhan dan tujuan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan kata lain, tujuan layanan perpustakaan ialah cara untuk mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati.¹⁸

Lisda Rahayu membagi tujuan layanan perpustakaan menjadi dua kategori, yaitu kategori yang berorientasi kepada pemustaka, dan kategori yang berorientasi kepada pustakawan dan perpustakaan itu sendiri.¹⁹

1. Kategori yang berorientasi kepada pemustaka, maka layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu dan memenuhi kebutuhan informasi pemustaka secara tepat dan akurat, yaitu melalui cara penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya. Dari usaha ini, maka diharapkan kepuasan pemustaka terhadap layanan informasi yang diberikan dapat tercapai. Hal inilah yang dapat menentukan citra baik buruknya suatu perpustakaan, yaitu kepuasan pemustaka atas layanan perpustakaan, karena bila pemustaka merasa puas maka pemustaka akan terdorong untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

¹⁷Sudirman Anwar, dkk., *Manajemen...*, hlm. 203.

¹⁸Darmono, *Perpustakaan...*, hlm. 166.

¹⁹Lisda Rahayu, *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan*. Modul Pustaka, (Jakarta: Universitas Terbuka, t. tp), hlm. 4.

2. Kategori yang berorientasi kepada kepentingan perpustakaan, maka tujuan diselenggarakan layanan perpustakaan pada umumnya adalah supaya bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka atau pembaca. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan ditata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat tercapai apabila perpustakaan dikelola secara baik dan benar, menyelenggarakan layanan bahan pustaka, kegiatan penyebaran informasi, ditunjang dengan kegiatan promosi perpustakaan serta penciptaan lingkungan yang dapat menumbuhkan peningkatan minat baca.²⁰

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan perpustakaan secara umum berorientasi kepada pemustaka atau masyarakat yang memanfaatkan perpustakaan. Tujuannya adalah agar para pemustaka dapat menemukan beragam kebutuhan informasi yang dicarinya, dan atau hanya sekedar untuk memenuhi dan mewujudkan keinginan pembaca, untuk menambah pengetahuan, dan mendapatkan data-data penelitian.

3. Asas Layanan pada Perpustakaan

Dalam melaksanakan layanan perpustakaan, maka pihak perpustakaan atau pustakawan harus memperhatikan asas-asas yang wajib dipahami dan dipenuhi. Di dalam konteks layanan ini, pemustaka hendaknya menjadi orientasi utama, karena pemustakalah yang menjadi basis keberadaan sebuah perpustakaan.

²⁰Lisda Rahayu, *Dasar...*, hlm. 4.

Menurut ulasan Darmono, bahwa minimal ada 4 (empat) asas yang harus ada di dalam pelaksanaan pelayanan perpustakaan, yaitu sebagai berikut.²¹

- a. Selalu berorientasi atau bertujuan pada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b. Pelayanan yang diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata ataupun memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan perpustakaan. Peraturan-peraturan perpustakaan tersebut perlu ada dukungan dari semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan dan dapat pula berjalan secara baik dan maksimal.
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu, di antaranya adalah faktor kecepatan, serta ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.²²

Keempat asas layanan perpustakaan di atas juga disinggung dengan cukup baik oleh Elva Rahma.²³ Menurut Rifdah Hasan Parinduri, keempat asas layanan di atas harus benar-benar diperhatikan, jika asas pelayanan ini dapat diperhatikan dan dilaksanakan dengan baik maka pelayanan yang diberikan perpustakaan akan

²¹Darmono, *Perpustakaan...*, hlm. 166.

²²Darmono, *Perpustakaan...*, hlm. 166.

²³Elva Rahma, *Akses...*, hlm. 5.

memberikan kenyamanan pada pengguna perpustakaan. Sehingga, pengguna akan lebih mudah dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkan.²⁴

C. Loyalitas Pemustaka

1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pemustaka

Konsep loyalitas pemustaka tidak dapat dipisahkan dari konsep kepuasan pemustaka dan pelayanan perpustakaan. Karena, ketiga variabel ini saling berkait satu sama lain. Jika pemustaka puas terhadap layanan perpustakaan, maka idealnya pemustaka akan setia atau loyal dalam memanfaatkan bahan-bahan perpustakaan yang bersangkutan. Loyalitas, secara sederhana berarti tingkat ketahanan seseorang di dalam memanfaatkan sesuatu, atau kesetiaan di dalam menggunakan suatu produk, atau rutinitas seseorang dan kesetiaannya di dalam menggunakan suatu produk atau jasa, dan lain sebagainya.

Berkaitan dengan perpustakaan, maka loyalitas pemustaka yaitu kesetiaan pemustaka yang selalu melakukan kunjungan dan pembelian jasa yang terealisasi dalam bentuk pencarian informasi, peminjaman dan pengembalian koleksi buku, secara teratur, kontinyu dan juga konsisten di perpustakaan, serta selalu berusaha merekomendasikan kepada semua teman untuk memanfaatkan jasa informasi yang tersedia, walaupun informasi dan buku yang dicari dapat ditemukan di tempat lain.²⁵

²⁴Rifdah Hasan Parinduri, “Peranan LAPER BE-ON (Layanan Perpustakaan Online) untuk Pendidikan Jarak Jauh dalam Era Globalisasi”, *Jurnal Iqra’*. Vol. 3, No. 1, 2019, hlm. 132.

²⁵Anton Rispyanto, “Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Atas Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka”, *Jurnal Perpustakaan*. Vol. 8. No. 1, 2017, hlm. 55.

Secara umum, loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor, yaitu.²⁶

a. *Product* (Produk).

Konsep *product* atau produk umumnya dibahas di dalam bisnis atau pengelolaan pelayanan suatu organisasi. Pada umumnya, produk (*product*) dimaknai sebagai segala sesuatu yang dihasilkan oleh perusahaan untuk bisa memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dapat memuaskannya dalam rangka memperoleh keuntungan.²⁷

Dalam catatan Philip Kotler dan Armstrong, bahwa produk adalah bagian yang sangat penting dalam sebuah pemasaran. Ia mendefinisikan produk sebagai segala sesuatu yang dapat dan mampu ditawarkan kepada pasar agar menarik perhatian, akuisisi, konsumsi dan penggunaan yang dapat memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan. Di dalam konteks ini, Kotler menyatakan bahwa produk ini tidak hanya berarti suatu barang, namun dalam arti yang luas, produk adalah mencakup semua keluaran yang meliputi objek-objek fisik maupun jasa, dan lain sebagainya, termasuk di dalamnya adalah acara, orang, tempat, ataupun organisasi.²⁸

Produk dalam konsep yang paling umum selalu dihubungkan dengan segala sesuatu yang bisa ditawarkan ke pihak lain untuk dapat diperhatikan, dipakai, dimiliki, atau dikonsumsi sehingga dapat

²⁶Darmawati, "Peranan Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai terhadap Loyalitas Pemustaka pada UPT. Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari". *Jurnal Jupiter*. Vol. XVI. No. 1, 2017, hlm. 7.

²⁷Valentine Siagian, dkk., *Pengantar Kewirausahaan*, (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2020), hlm. 99.

²⁸Philip Kotler & Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 266.

memuaskan keinginan atau kebutuhan.²⁹ Dalam konteks pelayanan di perpustakaan, produk dapat diartikan sebagai bahan-bahan kepustakaan yang menjadi basis layanan ke pihak pemustaka.

Mengikuti pemaknaan sebelumnya, maka produk dalam konteks perpustakaan bisa juga dimaknai sebagai satu jasa yang diberikan oleh pihak perpustakaan kepada para pemustaka, misalnya jasa peminjaman bahan-bahan kepustakaan. Produk seperti apa yang hendak ditawarkan, yang sangat penting disini adalah kualitas dari produk itu sendiri. Konsumen tidak hanya membeli fisik dari produk tetapi juga manfaat dan nilai dari produk.

b. *Price* (Harga)

Harga atau *price* selalu dihubungkan kepada nilai tukar dari suatu barang atau produk dari seseorang atau perusahaan kepada orang lain, atau dari kelompok orang kepada kelompok yang lain. Dalam konteks layanan, harga adalah bagaimana penentuan harga yang dipakai untuk suatu produk, hal ini sangat signifikan di dalam pemberian *value* kepada pihak konsumen dan mempengaruhi *image* (citra) produk serta keputusan konsumen untuk membeli. Strategi harga berhubungan dengan pendapatan konsumen dan turut mempengaruhi penawaran.³⁰

Begitupun halnya dalam layanan sebuah perpustakaan, harga bisa dimaknai sebagai jangkauan keluarga biaya yang harus dikeluarkan oleh pemustaka untuk menuju perpustakaan, atau di dalam penentuan denda di

²⁹M. Anang Firmansyah, *Pemasaran Produk dan Merek: Planning and Strategy*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2019), hlm. 2.

³⁰Darmawati, "Peranan Kepuasan...", hlm. 7.

saat pengembalian keterlambatan peminjaman. Hal ini dipandang penting untuk meningkatkan loyalitas pemustaka terhadap suatu layanan yang diberikan perpustakaan.

c. *Place* (Lokasi)

Lokasi suatu produk yang dipasarkan menjadi titik balik dari produk yang sudah ditawarkan. Kualitas suatu produk dan harga yang minimal tidak akan berpengaruh terhadap suatu layanan apabila lokasi produksi tersebut relatif jauh dari jangkauan konsumen, atau sekurang-kurangnya bertempat di daerah yang tidak strategis.

Menurut Nurul Huda, *place* atau tempat ialah berkedudukan sama dengan *promotion* (promosi), yaitu sama-sama sebagai *access* (akses). Di dalam konteks *place* ini, sebuah perusahaan harus melihat dan mengutamakan tempat-tempat yang sesuai dengan target market yang dituju sehingga dapat efektif dan efisien.³¹

Tempat yang dimaksudkan di dalam konteks layanan perpustakaan ialah tempat di mana perpustakaan tersebut dapat diakses oleh pemustaka, atau letak perpustakaan itu sendiri. Keberadaan perpustakaan tentunya harus dapat diakses oleh banyak kalangan, baik anak-anak hingga orang dewasa, kalangan umum maupun akademisi atau mahasiswa. Di samping itu, letak perpustakaan juga mudah dijangkau dan memperhatikan target marketnya, yaitu harus benar-benar berada pada masyarakat yang gemar

³¹Nurul Huda dkk, *Pemasaran Syariah: Teori & Aplikasi* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2017), hlm. 67.

membaca dan membutuhkan referensi untuk tugas, penelitian, dan keperluan lainnya.

d. *Promotion* (Promosi)

Promosi adalah elemen ataupun bagian dari sebuah pemasaran yang digunakan untuk berkomunikasi dengan konsumennya.³² Promosi tersebut mengarah kepada berbagai aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk bisa mengkomunikasikan produknya dan membujuk para pelanggan atau para konsumen untuk membeli atau menggunakan produk tersebut. Promosi ini menjadi dasar kegiatan adalah komunikasi perusahaan dengan konsumen untuk mendorong penjualan atau penggunaan suatu produk yang ditawarkan sebelumnya.³³

Loyalitas pemustaka agar tetap memanfaatkan koleksi perpustakaan adalah salah satunya dengan kegiatan promosi. Seperti dalam konsep awal di atas, promosi ini kegiatan yang idealnya dilakukan secara kontinu kepada masyarakat. Perpustakaan harus melakukan promosi kepada masyarakat baik melalui berbagai media, termasuk media online, misalnya dengan situs resmi perpustakaan. Hal ini dilakukan agar pemustaka dapat selalu memakai atau menggunakan layanan perpustakaan.

e. *People* (Orang)

Loyalitas pelanggan juga dipengaruhi oleh faktor yang disebut orang atau *people*. Dalam konteks ini, orang (*people*) dimaksudkan sebagai suatu kelompok yang memberikan pelayanan. Hal terpenting

³²Morissan, *Periklanan Komunikasi Pemasaran Terpadu* Cet. 3, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2015), hlm. 25.

³³Nurul Huda dkk, *Pemasaran...*, hlm. 19.

menyangkut faktor ini adalah kualitas yang dimiliki orang yang terlibat dalam pemberian suatu layanan, berhubungan dengan seleksi, pelatihan, motivasi dan manajemen SDM. Untuk mencapai kualitas terbaik, maka pegawai harus dilatih untuk menyadari bahwa hal terpenting adalah memberikan satu kepuasan kepada konsumen.³⁴

f. *Process* (Proses)

Yaitu proses dalam operasi pelayanan tersebut, adalah gabungan semua aktivitas yang umumnya terdiri dari prosedur, jadwal pekerjaan, mekanisme, aktivitas dan hal-hal rutin, dimana pelayanan dihasilkan dan disam-paikan kepada konsumen.³⁵

g. *Customer Service* (Layanan Konsumen)

Layanan konsumen menjadi sangat penting dalam mempengaruhi tingkat loyalitas, yaitu bagaimana tingkat pelayanan yang akan diberikan sebuah perusahaan pada konsumen dapat benar-benar dilaksanakan secara baik dan maksimal, dimana hal ini ditujukan untuk mencapai kepuasan konsumen.³⁶

Tujuh faktor tersebut di atas berlaku umum terhadap setiap layanan. Dalam hubungannya dengan layanan perpustakaan dan pengaruhnya terhadap loyalitas pemustaka, maka ketujuh poin di atas juga menjadi faktor loyalitas pemustaka. Di dalam kategori faktor *product*, maka produk bahan-bahan kepustakaan juga sangat menentukan loyalitas pemustaka. Apabila produk bahan kepustakaan lengkap, dan mutakhir, maka pemustaka secara sendirinya akan

³⁴Darmawati, "Peranan...", hlm. 7.

³⁵Darmawati, "Peranan...", hlm. 7.

³⁶Darmawati, "Peranan...", hlm. 7.

selalu memanfaatkan produk dari perpustakaan tersebut. Untuk faktor *price* atau harga, juga menjadi salah satu faktor loyalitas pemustaka, di mana bahan-bahan kepustakaan yang disediakan itu apakah memiliki denda atau tidak pada saat pemustaka telat mengembalikannya. Di sisi yang lain, faktor harga ini juga dalam hal jumlah atau besaran denda yang ada di sebuah perpustakaan ketika pemustaka lalai atau terlambat mengembalikan yang dipinjamnya.

Demikian juga yang berlaku bagi faktor *place* atau lokasi, yaitu antara tempat pemustaka dengan jangkauan perpustakaan yang ingin ia kunjungi, atau faktor *promote* (promosi) dari pihak perpustakaan, keramahan *people* (orang) yang memberikan pelayanan perpustakaan (pustakawan), *process* (proses) peminjaman dan pelayanan yang cepat dan efisien, serta faktor *customer service* atau layanan konsumen.

2. Indikator-Indikator Loyalitas Pemustaka

Loyalitas dapat diukur dari berbagai indikator-indikator yang barometernya dan dalam hal ini dapat pula digunakan dalam mengukur loyalitas pemustaka. Di dalam catatan Kotler dan Keller, sebagaimana dikutip oleh Darmawati, bahwa di dalam mengukur loyalitas pelanggan, maka bisa ditentukan minimal tiga indikator yaitu sebagai berikut:³⁷

- a. *Repeat Purchase*, yaitu kesetiaan terhadap pembelian produk.
- b. *Referalls*, yaitu mereferensikan secara total eksistensi perusahaan.
- c. *Retention*, yaitu ketahanan terhadap pengaruh yang negatif menyangkut perusahaan.

³⁷Darmawati, "Peranan...", hlm. 5-6.

Ketiga indikator di atas memang tidak khusus ditujukan kepada indikator loyalitas pemustaka, namun lebih ditujukan kepada indikator loyalitas pelanggan secara umum. Hanya saja, dalam penerapannya, ketiga indikator di atas juga cocok digunakan untuk mengukur loyalitas pemustaka. Hal ini juga seperti digunakan di dalam penelitian Darmawati, bahwa indikator loyalitas pelanggan yang terdiri dari *repeat purchase*, *referalls*, dan *retention* di atas juga ia gunakan didalam mengukur dan melihat loyalitas pemustaka.³⁸ Oleh sebab itu, indikator tersebut juga dipakai untuk melihat dan mengukur loyalitas pemustaka terhadap suatu perpustakaan.

Di dalam konteks layanan perpustakaan, maka pemustaka yang selalu menggunakan dan memanfaatkan koleksi bahan perpustakaan, atau sekurang-kurangnya hanya sekedar mengunjungi perpustakaan secara berulang bisa dijadikan sebagai salah satu indikator kesetiaan atau loyalitas pemustaka. Dalam konteks perpustakaan, maka *retention* berarti ketahanan para pemustaka dalam menanggapi isu negatif pada perpustakaan yang ia kunjungi. Jika ada isu negatif yang beredar tentang perpustakaan, maka para pemustaka tetap tidak berpengaruh terhadap intensitas kunjungannya pada perpustakaan.

Pelanggan yang dianggap loyal akan berlangganan ataupun melakukan pembelian. Pelanggan yang loyal adalah pelanggan yang memegang sikap yang akan datang dari perusahaan, kesepakatan untuk membeli ulang barang atau jasa dan merekomendasikan produk kepada yang lain. Loyalitas pelanggan sulit untuk

³⁸Darmawati, *Peranan Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai Terhadap Loyalitas Pemustaka Pada UPT. Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari*. Jurnal: "Jupiter". Volume XVI, Nomor 1, (2017), hlm. 5.

didefinisikan secara umum, ada 3 (tiga) pendekatan yang jelas untuk mengukur loyalitas.³⁹

- a. Ukuran perilaku, ukuran perilaku yang konsisten, perilaku pembelian ulang sebagai indikator loyalitas/kesetiaan. Perilaku menjadi ukuran bagi sebuah perusahaan atau instansi, tidak terkecuali perpustakaan, di dalam melihat sejauh mana pelanggan/pemustaka loyal terhadap pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Pemustaka yang secara konsisten dan melakukan upaya kunjungan secara berulang-ulang adalah salah satu indikator dari loyalitas pemustaka.
- b. Ukuran sikap, yaitu ukuran sikap menggunakan data untuk merefleksikan emosional dan psikologis sebagai pelengkap dalam loyalitas.
- c. Ukuran gabungan, menggabungkan dimensi pertama dan dimensi kedua.

Berdasarkan ulasan di atas, dapat diketahui bahwa loyalitas pemustaka pada sebuah perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kepuasan yang diterimanya dari apa yang diberikan oleh perpustakaan. Kepuasan ini sendiri tergantung pada jenis dan bentuk layanan yang diberikan kepada pemustaka, serta kelengkapan referensi di dalam perpustakaan. Adapun indikator loyalitas pemustaka ini dapat dilihat, diukur dari tiga indikator umum, yaitu tingkat kunjungan, ketahanan terhadap pengaruh negatif perpustakaan, dan mereferensikan perpustakaan tersebut kepada pihak lain yang memerlukan.

Terkait dengan tingkat kunjungan, adalah salah satu di antara indikator dari loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan referensi di perpustakaan.

³⁹Darmawati, "Peranan...", hlm. 5-6.

Intensitas atau frekuensi dari kunjungan pemustaka menjadi satu tanda dan indikasi bahwa orang tersebut loyal terhadap perpustakaan. Hal ini selaras dengan keterangan Thamrin Tayeb, bahwa frekuensi kunjungan merupakan tingkat kunjungan untuk mengukur seberapa tinggi pengaruh yang ditimbulkan.⁴⁰ Ini menandakan bahwa ada hubungan atau kaitan antara tingkat atau frekuensi kunjungan pemustaka dengan loyalitas atau kesetiaannya terhadap perpustakaan.

Demikian juga berlaku untuk indikator ketahanan terhadap pengaruh negatif atau indikator selalu mereferensikan perpustakaan tertentu, keduanya sama-sama menjadi indikator loyalitas pemustaka. Hal ini selaras dengan keterangan Kotler dan Keller, sebelumnya, bahwa ketahanan pemustaka menerima pengaruh negatif menjadi bagian dari alat untuk mengukur tingkat loyalitas seseorang.⁴¹ Oleh sebab itu, tiga indikator tersebut menjadi batu uji yang bisa menentukan loyalitas seorang pemustaka terhadap perpustakaan.

⁴⁰Thamrin Tayeb, *Korelasi Pemberian Tugas Mandiri Ke Mahasiswa Jurusan Pendidikan Matematika Dengan Keberadaan Perpustakaan Kampus pada Fakultas Tarbiyah & Keguruan UIN Alauddin Makassar*, Jurnal Matematika dan Pembelajaran (Mapan), Vol. 5, No. 1, (Juni 2016), hlm. 137.

⁴¹Darmawati, "Peranan...", hlm. 5-6.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian dilakukan dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan penelitian yang dilakukan berdasarkan paradigma, strategi, dan implementasi model secara kualitatif.¹ Pendekatan atau metode kualitatif berusaha mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh, rinci, dalam, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.²

Menurut Suharsimi, pendekatan atau metode kualitatif memiliki dua sumber data yang harus dilengkapi, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data alam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti.³

Menurut Creswell, sebagaimana dikutip oleh Ajat Rukajat, pendekatan kualitatif adalah pendekatan untuk membangun pernyataan pengetahuan berdasarkan perspektif konstruktif (misalnya makna-makna yang bersumber dari pengalaman individu, nilai-nilai sosial dan sejarah, dengan tujuan untuk membangun teori atau pola pengetahuan tertentu).

¹Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2008), hlm. 20.

²Basrowi, *Memahami Penelitian...*, hlm. 22.

³Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Cet. 14, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 21-22.

Masih di dalam kutipan yang sama, Creswell juga menjelaskan bahwa di dalam penelitian kualitatif, pengetahuan dibangun melalui interpretasi terhadap multi perspektif yang beragam.⁴ Menurut Sugiyono, metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.⁵ Dalam konteks ini, peneliti menggarap data melalui beberapa sumber yang relevan. Jadi pendekatan penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang ditujukan menganalisa terhadap Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh.

Adapun jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data langsung dari lapangan sesuai dengan objek pembahasan dan menitik beratkan pada kegiatan lapangan. Dalam penelitian ini penulis langsung terjun kelokasi penelitian guna mendapatkan berbagai data primer.

Dalam batas-batas tertentu, penelitian ini juga memakai data dari perpustakaan. Artinya, penulis mencari informasi dari berbagai referensi yang relevan dengan penulisan skripsi ini, seperti buku-buku, majalah, dan karya ilmiah lainnya. Informasi yang didapatkan dijadikan sebagai bahan pendukung dan penguat analisa yang diperoleh dari penelitian lapangan.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian bertempat Perpustakaan Polda Aceh Kecamatan Syiah Kuala, Kota Banda Aceh, Provinsi Aceh, Indonesia. Waktu penelitian ini

⁴Ajat Rukajat, *Penelitian Pendekatan Kualitatif*, (Yogyakarta: Budi Utama, 2018), hlm. 5.

⁵Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), hlm. 1.

dilakukan sejak November 2020 sampai dengan April 2021, mulai dari observasi hingga tahap wawancara.

C. Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sesuatu yang diteliti baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi).⁶ Terkait dengan judul penelitian ini, yaitu “Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh” di dalam mewujudkan Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh”, maka yang menjadi subjek penelitian ini adalah Perpustakaan Polda Aceh.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sifat keadaan (*attributes*) dari sesuatu benda, orang, atau keadaan, yang menjadi pusat perhatian atau sasaran penelitian. Sifat keadaan dimaksud bisa berupa sifat, kuantitas, dan kualitas (benda, orang, dan lembaga), bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penilaian, sikap pro-kontra atau simpati-antipati, keadaan batin, dan sebagainya.⁷

Dalam penelitian ini, menjadi objek penelitian adalah pemustaka pada Perpustakaan Polda Aceh yaitu sifat dari subjek penelitian, yaitu kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh Pustakawan di Perpustakaan Polda Aceh kepada pemustaka, dan tingkat loyalitas pemustaka terhadap perpustakaan Polda Aceh.

⁶Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998). 35.

⁷Saifuddin Azwar, *Metode...*, hlm 35.

D. Fokus Penelitian

Menurut Sugiyono, fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevan dan yang tidak relevan, agar tidak dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sedang di kumpulkan, walaupun data itu menarik. Perumusan fokus masalah dalam penelitian kualitatif bersifat tentatif, artinya penyempurnaan rumusan fokus atau masalah masih tetap dilakukan sewaktu penelitian sudah berada di lapangan.⁸ Untuk itu, fokus penelitian berkaitan dengan permasalahan penelitian itu sendiri.

Berangkat dari rumusan di atas, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh dalam mewujudkan loyalitas pemustaka di Perpustakaan Polda Aceh.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendukung kelancaran tugas pengumpulan data maka diperlukan teknik yang tepat. Teknik pengumpulan data dalam penelitian lapangan biasanya melalui tiga sumber, yaitu melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.⁹

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan teknik yang dilakukan dengan cara bertanya langsung melalui proses tatap muka dengan responden, menanyakan pertanyaan yang dipandang relevan terhadap kajian penelitian. Menurut Sugiyono, wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi, ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan dalam suatu topik

⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2014). 41.

⁹Sugiyono, *Metode Penelitian...*, 293.

tertentu. Pada kesempatan yang sama, Sugiyono menjelaskan, pengumpulan data melalui cara wawancara dapat dilakukan dengan tiga bentuk yaitu proses wawancara terstruktur, kemudian wawancara semi terstruktur dan wawancara tak terstruktur.¹⁰

Terkait dengan wawancara dalam skripsi ini, peneliti memilih bentuk wawancara yang ketiga (poin c), yaitu wawancara yang tak berstruktur, yaitu wawancara bebas, dimana dalam melakukan wawancara tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya, pedoman wawancara yang digunakan hanya garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan saja.¹¹

Peneliti beranggapan bahwa bentuk yang ketiga ini mudah untuk dilakukan prosesnya dan berjalan secara alamiah. Dalam penelitian ini, dilakukan beberapa wawancara kepada responden. Wawancara bebas atau tidak berstruktur, artinya proses wawancara dilakukan seperti percakapan dua orang yang saling bertukar pendapat, berjalan secara alami dan tidak kaku.

Wawancara atau *Interview* merupakan sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab. Adapun yang diwawancara dalam penelitian ini yaitu Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh.

b. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara langsung tanpa mendiator suatu objek untuk melihat dengan dekat kegiatan yang dilakukan

¹⁰Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Alfabeta, 2013), hlm. 72.

¹¹Sugiyono, *Memahami...*, hlm. 73-74.

objek tersebut. Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.¹²

Dalam penelitian ini, observasi dimaksudkan mengamati secara langsung bagaimana Loyalitas Pemustaka Pada Perpustakaan Polda Aceh, khusus dalam mengintegrasikan konsep pelayanan pada para pemustaka. Cara yang dilakukan adalah dengan melihat indikator-indikator loyalitas pelanggan seperti telah dikemukakan pada bab terdahulu. Selain itu, peneliti mengamati kinerja petugas dalam melakukan pelayanan perpustakaan.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mencari dan menata secara sistematis catatan hasil observasi, serta meningkatkan pemahaman tentang objek dan menyajikan sebagai temuan bagi orang lain. Dalam hal ini menggunakan teknik *analisis-empiris*. Dengan kata lain, penelitian *deskriptif-empiris* bertujuan untuk melihat kegiatan, serta kebijakan yang telah diperoleh, kemudian dilakukan analisis terhadap data tersebut sehingga akan terjawab permasalahan penelitian yang diajukan.

Tujuan utama dari analisis data ialah untuk meringkaskan data dalam bentuk yang mudah dipahami dan mudah ditafsirkan, sehingga hubungan antar problem penelitian dapat dipelajari dan diuji.¹³ Proses analisis data dalam penelitian ini dimulai dengan mengumpulkan data dan mereduksi data, kemudian

¹²Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005). 104.

¹³Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian Refleksi Pengembangan dan Penguasaan Metodologi Penelitian* (Malang: UIN Malang, 2008). 128.

menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu dari wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan.

Langkah selanjutnya yaitu semua data yang diperoleh akan dibahas melalui metode *analisis-empiris*, karena dengan metode ini akan dapat menggambarkan semua data yang diperoleh serta dideskripsikan dalam bentuk tulisan dan karya ilmiah. Dengan menggunakan metode ini seluruh kemungkinan yang didapatkan dilapangan dapat dipaparkan secara lebih luas.

Data-data yang telah dikumpulkan akan disusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, catatan lapangan, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan. Untuk itu, mengikuti pendapat Sugiyono, tahapan analisis yang digunakan dalam penelitian ini ada empat langkah, yaitu pengumpulan data, reduksi data, *display* data, dan kesimpulan atau verifikasi:

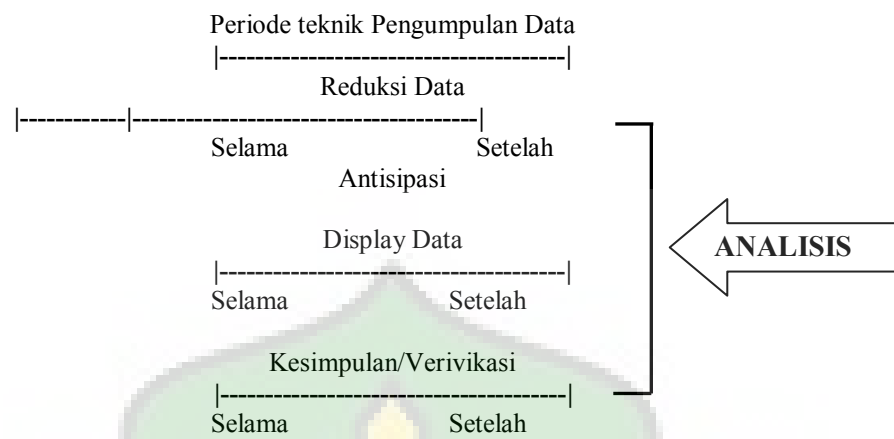
- a. Pengumpulan data yang digali melalui wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi. Langkah pengumpulan data ini dilaksanakan sesuai dengan perencanaan penelitian, meliputi pengumpulan atas informasi-informasi yang diterima melalui teknik wawancara, atau melalui hasil pengamatan langsung (observasi), dan juga studi dokumentasi, yaitu dokumen penting baik dalam bentuk video, foto, dan berkas-berkas lainnya.
- b. Reduksi Data, yaitu data-data penelitian cukup banyak sehingga perlu dicatat secara teliti dan rinci. Proses reduksi data yaitu merangkum semua

data yang telah dikumpulkan, dan mengumpulkan data-data yang bersifat pokok, menfo-kuskan pada hal-hal yang penting, sehingga data tersebut memberi gambaran yang lebih jelas.

- c. *Display* data, merupakan penyajian data. Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bisa dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Pada langkah ini, proses analisisnya lebih merincikan data-data yang telah direduksi dalam bentuk sistematika tertentu, sehingga data benar-benar telah tersaji secara akurat.
- d. Kesimpulan/*conlution* atau verifikasi data, yaitu membuat satu kesimpulan atas apa yang ditemukan dari hasil penelitian. Dalam hal ini, kesimpulan yang dimaksud adalah berkaitan dengan jawaban dari rumusan masalah yang sebelumnya telah ditentukan oleh peneliti. Terutama mengenai hasil pembahasan tentang loyalitas pemustaka dan kendala yang dihadapi oleh pengelola perpustakaan.

Keempat langkah analisis tersebut dapat disajikan secara sederhana dalam gambar berikut ini:¹⁴

¹⁴Sugiyono, *Memahami...*, hlm. 91-99.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Perpustakaan Polda Aceh ialah perpustakaan khusus di Kota Banda Aceh dan keberadaannya tepat dalam kantor Polda Aceh.¹ Kepolisian Daerah Aceh atau Polda Aceh sendiri merupakan pelaksana tugas Kepolisian RI di wilayah Provinsi Aceh.² Perpustakaan Polda Aceh merupakan perpustakaan yang berada di bawah naungan Polda Aceh. Perpustakaan ini sudah didirikan semenjak Polda Aceh didirikan. Perpustakaan Polda Aceh beralamat di Jln, Teuku Nyak Arif, Komplek Polda Aceh Gedung C, Jeulingke, Syiah Kuala, Kota Banda Aceh.

Tujuan dibentuknya perpustakaan Polda Aceh ini adalah untuk membantu para pegawai dan anggota Polda Aceh dalam menyelesaikan tugas-tugas dan juga proses pekerjaan mereka terutama dalam meningkatkan prestasi kinerja mereka dan juga untuk keperluan pendidikan jenjang perguruan tinggi. Pengguna perpustakaan Polda Aceh adalah para pegawai dan anggota polri yang bekerja di kantor Polda Aceh tersebut. Ada juga mahasiswa-mahasiswa yang ada di Banda Aceh yang ingin mencari bahan kuliah mengenai hukum ataupun perundang-undangan. Tetapi bagi mahasiswa hanya diizinkan mencatat, fotokopi dan membaca di tempat.³

¹Magfirah, *Minat Kunjung Pegawai dan Anggota Polri Pada Perpustakaan Polda Aceh*, "Skripsi". Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Darusalam-Banda Aceh, 2018, hlm. 28-32.

²Fathiah, Almulyadi, *Pengembangan Aplikasi Cloud Storage dengan Pemanfaatan Storage Pada VPS & Androidinterface: Mobile Cloud Storage*. Jurnal: "Journal of Informatics & Computer Science". Volume 5, Nomor 1, (April 2019), hlm. 26.

³Magfirah, *Minat...*, hlm. 28-32.

Perpustakaan Polda Aceh merupakan sebuah perpustakaan yang masih manual, perpustakaan ini dikelola oleh satu orang staff yang tidak memiliki keahlian. Tugas yang di kerjakan oleh pustakawan disini adalah mengelola bahan pustaka, inventaris, *shelving*, melayani peminjaman dan pengembalian dan juga membuat kartu perpustakaan. Koleksi-koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan Polda Aceh dinilai masih kurang relevan dengan kebutuhan pengguna perpustakaan. Pengadaan koleksi tersebut berasal dari pembelian, hibah dari pegawai dan anggota polri serta pihak- pihak lainnya. Koleksi yang telah diterima langsung diolah.⁴

Pengolahan yang dilakukan meliputi pemeriksaan koleksi, stempel atau pemberian identitas koleksi, inventarisasi, penomoran ataupun klasifikasi, dan juga *shelving* (penyusunan koleksi). Pada perpustakaan polda Aceh sistem pelayanan yang diberikan adalah layanan terbuka yaitu memberikan kebebasan kepada pemustaka dalam mencari koleksi dengan bantuan katalog perpustakaan. Sedangkan pustakawan hanya membantu jika pemustaka mengalami kendala dalam mencari informasi.

Adapun fasilitas-fasilitas yang terdapat di perpustakaan Polda Aceh ialah:⁵

1. Ruang dan Perlengkapan. Perpustakaan Polda Aceh sebagai salah satu unit penunjang dalam mengembangkan pengetahuan, prestasi dan sikap para pegawai dan anggota polri di dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan.

Dalam penyelenggaraan perpustakaan tentunya memerlukan ruang khusus

⁴Magfirah, *Minat...*, hlm. 28-32.

⁵Mustaqiran Arridha, *Analisis Kinerja Pustakawan di dalam Meningkatkan Pemanfaatan Perpustakaan Polda Aceh*. "Kertas Karya Utama: Laporan Akhir". Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, (2018), hlm. 19-20.

serta perlengkapannya. Perpustakaan akan berjalan dengan lancar jika dan prasarananya lengkap dan memadai. Ruang perpustakaan Polda Aceh dalam lingkungan kantor tersebut terletak di gedung C lantai satu yang berukuran 6x7 m. Perpustakaan ini merupakan tempat yang strategis, karena pemakai perpustakaan baik para pegawai dan anggota polri dikantor tersebut dapat dengan mudah menjangkaunya, baik untuk meminjam buku atau hanya sekedar membaca ditempat.⁶

Perlengkapan-perengkapan yang dimiliki perpustakaan Polda Aceh di antaranya:

- a. Lemari kayu kaca sebanyak lima unit, untuk menyimpan perlengkapan bahan atau alat-alat yang diperlukan dan menyusun buku-buku yang digunakan pemakai/pemustaka.
- b. 1 unit lemari kecil kayu.
- c. Rak buku kayu sebanyak 2 unit untuk menyimpan dan menyusun buku-buku yang digunakan pemakai/pemustaka.
- d. 1 unit filling cabinet besi.
- e. 2 unit meja besar kaca
- f. 2 unit meja komputer.
- g. 10 unit kursi besi.
- h. 2 unit kursi dorong.
- i. 1 unit kursi plastik.
- j. 1 unit jam elektronik.

⁶Magfirah, *Minat...*, hlm. 28-32.

- k. 1 unit AC SPLIT.
 - l. 1 unit pesawat telepon.
 - m. 1 unit P.C unit.
 - n. 1 unit printer.
 - o. 1 unit CPU komputer.
 - p. 2 unit komputer.⁷
2. Koleksi Perpustakaan. Pengadaan koleksi di Perpustakaan Polda Aceh mencakup metode pembelian dan juga sumbangan dari pegawai dan anggota Polri serta pihak-pihak lainnya yang terdiri dari buku dan majalah. Jumlah koleksi buku di perpustakaan Polda Aceh terdiri dari 2059 buku sedangkan koleksi majalah terdiri dari 123 majalah. Kelengkapan koleksi dan referensi buku-buku diantaranya adalah agama, buku kesehatan, kamus-kamus hukum.⁸ Koleksi tersebut dikelompokkan berdasarkan disiplin ilmu dan golongan masing-masing sebagaimana digambarkan pada tabel berikut ini: Tabel jumlah koleksi buku pada perpustakaan Polda Aceh.⁹

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bagian ini hendak menjelaskan dan menganalisis dua sub tema penting di dalam kaitan dengan loyalitas pemustaka pada Perpustakaan Polisi Daerah Provinsi Aceh. Kedua pembahasan tersebut adalah mengenai loyalitas pemustaka di dalam memanfaatkan layanan pada Perpustakaan Polda Aceh dan

⁷Mustaqiran Arridha, *Analisis...*, hlm. 20-21.

⁸Wawancara dengan Rosniati, Pengelola (Pustakawan) Perpustakaan Polda Aceh sekaligus selaku PNS Polri, tanggal 22 Februari 2021.

⁹Magfirah, *Minat...*, hlm. 28-32.

mengidentifikasi faktor penghambat loyalitas pemustaka memanfaatkan layanan pada Perpustakaan Poldo Aceh. Masing-masing dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Loyalitas Pemustaka dalam Memanfaatkan Layanan pada Perpustakaan Poldo Aceh

Dalam pembahasan ini, dikemukakan beberapa komentar mengenai sistem kunjungan, layanan yang diberikan dan loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan referensi pada perpustakaan Poldo Aceh. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan Poldo Aceh terhadap pemustaka cukup baik, bahkan dalam beberapa komentar menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di perpustakaan Poldo Aceh cukup baik. Ini seperti dikemukakan oleh Marziah,¹⁰ selaku PNS Polri dan sekaligus pemustaka di perpustakaan Poldo Aceh, menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat baik.¹¹

Demikian juga dikemukakan oleh Andhiko M, selaku PNS Polri yang juga pengguna/pemustaka di perpustakaan Poldo Aceh. Melalui ulasannya dikemukakan bahwa sistem pelayanannya cukup baik, ketika pemustaka ingin meminjam, khususnya dari kalangan polri di Poldo Aceh, perpustakaan Poldo Aceh memberikan layanan peminjaman, sementara bagi kalangan umum atau para mahasiswa, maka layanan yang diberikan adalah hanya dalam bentuk membaca di tempat saja.¹²

¹⁰Wawancara dengan Marziah, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Poldo Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

¹¹*Ibid.*

¹²Wawancara dengan Andhiko M, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Poldo Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

Berdasarkan ulasan di atas, dapat diketahui bahwa sistem layanan yang ada di perpustakaan Polda Aceh dianggap cukup baik. Hanya saja, dalam beberapa hal justru masih menyisakan persoalan, khususnya menyangkut loyalitas pemustaka di dalam memanfaatkan koleksi dan referensi perpustakaan Polda Aceh. Berdasarkan keterangan Andhiko M, loyalitas pemustaka di perpustakaan masih terbilang masih sangat kurang.

Meskipun pola pelayanannya sama baiknya dengan perpustakaan yang lain, seperti adanya kartu tanda anggota, bolehnya peminjaman bagi anggota kepolisian, dan diberikannya kesempatan bagi masyarakat umum untuk membaca dan mencari bahan penelitian, tetapi untuk loyalitas pemustaka masih kurang. Hal ini bisa dilihat dari kunjungan pasmustaka yang masih rendah.¹³

Salah satu upaya untuk meningkatkan loyalitas pemustaka adalah adanya layanan dari perpustakaan. Konsep layanan yang paling umum bisa memunculkan sikap loyalitas pemustaka adalah layanan prima.¹⁴ Pelayanan prima sendiri adalah pelayanan yang bermutu tinggi atau layanan yang sangat memuaskan atau melebihi dari apa yang diharapkan atau singkatnya pelayanan yang terbaik.¹⁵ Dalam konteks ini, pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Polda Aceh, maka pelayanan yang diberikan dalam bentuk sederhana, tidak memenuhi aspek-aspek pelayanan prima. Oleh sebab itu, loyalitas pemustaka juga kurang mampu diwujudkan.

¹³Wawancara dengan Andiko M, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

¹⁴Ani Herwatin, dkk., *Antologi Pustakawan*, (Malang: UPPPress, 2019), hlm. 147.

¹⁵Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), hlm. 1.

Menurut Hendra, anggota polri di Polda Aceh, bahwa sistem layanan yang diberikan cukup baik. Akan tetapi, untuk intensitas pengunjung, baik dari kalangan anggota kepolisian, atau kalangan umum, termasuk mahasiswa cenderung masih sangat kurang.¹⁶ Intensitas kunjungan dari pemustaka yang sama menunjukkan satu indikator bahwa pemustaka tersebut loyal dalam memanfaatkan bahan dan koleksi perpustakaan.

Beberapa penelitian juga menyimpulkan, bahwa loyalitas pemustaka dapat ditinjau dari intensitas kunjungan pemustaka yang sama. Jika kunjungannya pemustaka relatif sering, atau sekurang-kurangnya satu minggu sekali, hal tersebut menunjukkan bahwa pemustaka tersebut setia atau loyal terhadap perpustakaan. Di samping itu, intensitas kunjungan ini juga menjadi salah satu indikasi kualitas yang ada pada suatu perpustakaan dianggap baik.¹⁷

Artinya bahwa, jika kunjungan satu pemustaka tidak dilakukan berulang-ulang, maka kualitasnya juga dianggap kurang baik. Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa loyalitas pemustaka dianggap masih rendah. Indikator dari rendahnya tingkat loyalitas pemustaka dapat diukur melalui teori yang dinyatakan oleh Kotler dan Keller, sebagaimana dikutip oleh Darmawati terdahulu, bahwa di dalam mengukur loyalitas pelanggan (Darmawati sendiri menggunakan teori dari Kotler dan Keller dalam mengukur tingkat loyalitas pemustaka, seperti halnya juga dalam tulisan ini), maka bisa ditentukan minimal tiga indikator umum yaitu, *repeat purchase* (setia terhadap pembelian produk), *referalls* (mereferensikan

¹⁶Wawancara dengan Hendra, Pemustaka sekaligus Polri di Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

¹⁷Winda Monika, Dinn Wahyudin, *Hubungan Kepemimpinan Kepala Bapusipda terhadap Brand Judgment Pemustaka: Studi Deskriptif di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah*, Vol. 3, No. 2, (Nopember 2013), hlm. 26.

secara total esistensi perusahaan), dan *retention* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif menyangkut perusahaan).¹⁸

Dalam kaitannya dengan loyalitas pemustaka terhadap suatu perpustakaan, maka indikator *repeat purchase* dapat dimaknai sebagai kesetiaan pemustaka pada saat mereferensikan perpustakaan yang bersangkutan. Pemustaka akan selalu ada dan hadir mengunjungi perpustakaan tersebut. Makna dari *repeat purchas* (setia di dalam pembelian produk) adalah keadaan di mana pemustaka selalu menggunakan bahan-bahan perpustakaan di perpustakaan yang dimaksud. Artinya, intensitas dari kunjungan pemutakan dilakukan secara berulang. Indikator inilah barangkali yang belum terpenuhi secara baik pada Perpustakaan Polda Aceh, terutama mahasiswa sebagai penggunanya.

Indikator *referalls* atau mereferensikan secara total esistensi perusahaan, bermakna bahwa upaya yang dilaksanakan pengunjung yang selalu mereferensikan perusahaan atau instansi dalam pemanfaatan layanan yang diberikan. Pada konteks pemustaka terhadap perpustakaan, pemustaka biasanya akan selalu merujuk kepada perpustakaan yang dimaksud dalam memenuhi kebutuhan bahan bacaan, penelitian dan keperluan lainnya.

Begitu juga untuk indikator *retention* (ketahanan terhadap pengaruh yang negatif menyangkut perusahaan). Indikator ini bermakna bahwa pelanggan biasa akan tetap memanfaatkan layanan sebuah perusahaan atau instansi tertentu, meski pun ada kemungkinan-kemungkinan hal-hal negatif yang ditemukan di perusahaan tersebut. Dalam konteks perpustakaan, pemustaka biasanya akan tetap loyal dan

¹⁸Darmawati *Peranan Kepuasan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Terhadap Loyalitas Pemustaka Pada UPT Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari*. Jurnal: "Jupiter". Volume XVI, Nomor 1, (2017), hlm. 5-6.

memanfaatkan bahan bacaan meskipun perpustakaan yang ia kunjungi mengalami kendala, kekurangan bahan bacaan dan pengaruh negatif lainnya.

Ketiga indikator di atas bersifat komulatif, yaitu harus semuanya dipenuhi dalam perpustakaan. Maknanya, jika satu saja dari tiga indikator tersebut tidak ada atau tidak terpenuhi, maka loyalitas pemustaka tidak terpenuhi secara baik. Dalam konteks perpustakaan Polda Aceh, maka loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh masih rendah. Karena, salah satu indikator loyalitas khususnya kategori *repeat purchase* belum terpenuhi secara baik. Hal ini seperti dapat dipahami dari beberapa keterangan sebelumnya, bahwa intensitas dari pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan cenderung rendah.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami kembali bahwa sistem layanan yang diberikan oleh perpustakaan Polda Aceh masih bersifat manual, yaitu pihak pemustaka yang ingin memanfaatkan koleksi perpustakaan Polda Aceh bisa secara langsung mendatangi perpustakaan dan tidak mengakses layanan dalam bentuk digital. Adapun kriteria pemustaka di perpustakaan Polda Aceh adalah di kalangan umum, mahasiswa, dan anggota polri. Menyangkut loyalitas pemustaka di dalam memanfaatkan layanan perpustakaan cenderung masih rendah, karena intensitas kunjungan sebagai salah satu indikator loyalitas masih sangat rendah dan belum dapat dipenuhi secara baik.

2. Faktor-Faktor Penghambat Loyalitas Pemustaka Memanfaatkan Layanan Pada Perpustakaan Poldo Aceh

Sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diketahui bahwa loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan Poldo Aceh masih rendah. Rendahnya loyalitas pemustaka tersebut tentunya disebabkan oleh faktor-faktor yang melatarbelakanginya. Sejauh indentifikasi terhadap faktor-faktor yang menjadi penyebab penghambat loyalitas pemustaka, maka ditemukan sedikitnya 3 (tiga) faktor, yaitu karena koleksi perpustakaan, anggaran, dan motivasi institusi atau perpustakaan.

1. Koleksi Perpustakaan (*Product*)

Kelengkapan dan keterbaruan koleksi perpustakaan adalah salah satu sebab yang mampu mempengaruhi pemustaka selalu ingin untuk memanfaatkan layanan sebuah perpustakaan. Hal ini selaras dengan keterangan dari Elva Rahmah, bahwa fasilitas perpustakaan dan ketersediaan koleksi bagian dari sebab pemustaka ingin untuk tetap memanfaatkan layanan perpustakaan.¹⁹ Namun demikian, pada faktual dan realitanya, justru sebagian perpustakaan justru tidak memenuhi ketersediaan koleksi referensi yang lengkap. Hal inilah yang dialami oleh Perpustakaan Poldo Aceh.

Pada beberapa keterangan, seperti penjelasan oleh Amir Lubis,²⁰ Suribah,²¹ dan T. Sofyan Suri,²² diperoleh informasi bahwa salah satu diantara

¹⁹Elva Rahman, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018), hlm. 5.

²⁰Wawancara dengan Amir Lubis, Pemustaka sekaligus Polri di Poldo Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

²¹Wawancara dengan Suribah, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Poldo Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

²²Wawancara dengan T. Sofyan Suri, Pemustaka sekaligus Polri pada Poldo Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

faktor-faktor penyebab penghambat loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan koleksi dan referensi Perpustakaan Polda Aceh adalah karena ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan masih sangat terbatas. Edisi-edisi buku dan literatur lainnya juga belum ada yang terbaru. Artinya, semua koleksi yang ada merupakan koleksi lama tanpa ada pembaruan koleksi, juga ketersediaannya sangat terbatas atau sedikit.

Keterangan lainnya dapat dipahami dari keterangan Tri Utami S, sebagai berikut:

Pengunjung perpustakaan ini adalah untuk umum, mahasiswa, ada dibuka layanan, namun dikhususkan untuk kami agar anggota polisi dan PNS-nya dapat menambah wawasan. Faktor penghambat utama dikarenakan buku-buku dari kami tidak ada yang baru, disebabkan tidak ada yang nyumbang, Cuma kalau dapat dari pustaka wilayah, dikabarin kami mohon bantuan ada, namun dari kami tidak ada pengadaan buku-buku yang baru. Itu yang menjadi faktor-faktornya.²³

Penjelasan berikutnya juga dikemukakan oleh Dessy:

Pelayanan yang saya tahu dari pengunjung sangat memuaskan, dan mungkin ada juga kekurangan, dari perpustakaan lain, seperti fasilitas masih ada yang kurang, komputer juga masih lama, segitu yang saya tau dari pengunjung. Penghambatnya dari segi pengadaan buku masih kurang dikarenakan dana anggarannya untuk pembelian buku memang tidak ada, yang adanya dari sumbangan dari luar seperti kantor perpustakaan arsip perpustakaan Aceh dan kantor mahkamah syar'iyah.²⁴

Dari beberapa keterangan di atas, dapat dipahami bahwa kurangnya koleksi buku menjadi penghambat membangun tingkat loyalitas pemustaka dalam upaya memanfaatkan layanan perpustakaan Polda Aceh. Artinya, ketersediaan

²³Wawancara dengan Tri Utami S, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

²⁴Wawancara dengan Dessy, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

koleksi referensi dalam suatu perpustakaan mampu mempengaruhi tingkat loyalitas pihak pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

2. Anggaran (*Price*)

Selain terbatasnya ketersediaan koleksi, faktor lainnya adalah kurangnya anggaran penyediaan koleksi dan anggaran untuk menambah fasilitas perpustakaan. Bahkan bisa dikatakan, bahwa anggaran untuk pengadaan koleksi buku memang tidak ada. Hal ini sebagaimana dipahami dari keterangan Hendra, seperti dipahami berikut ini:²⁵

Untuk saat ini, pelayanan yang dilakukan sangat memuaskan, tapi perlu penambahan, mungkin ruangnya agak diperluas, dan asesornya ditambah. Mungkin, koleksi bukunya perlu ditambah ya, karena undang-undangnya banyak yang diperbarui, dan perlu penambahan anggaran mungkin ya.²⁶

Keterangan selanjutnya dikemukakan oleh Marziah:

Untuk pelayanannya sangat baik, karena pengunjung biasa disambut dengan tiga S, yaitu senyum, sapa, salam. Faktor penghambatnya adalah masalah pengadaan buku, karena buku-buku yang ada di perpustakaan ini kan masih edisi-edisi lama, karena disini kami tidak ada anggaran tentang pengadaan buku.²⁷

Begitu juga keterangan Syahrul sebagai berikut:

Sebenarnya, itu dia tadi, karena cenderung dia melambat, karena sekarang kan zaman era digital, jadi orang lebih memilih memanfaatkan versi digital atau pustaka yang lebih lengkap koleksinya. Karena keterbatasan buku-buku kita. Jadi buku kita ni kan gak update ya, karena kita sendiri tidak punya anggaran untuk memperbarui buku-buku. Buku-buku itu kan masih ya namanya hibah kan pasti ya punya lama, sementara yang mereka cari mungkin yang terbaru. Untuk mengatasi itu, kita nggak punya cara karena

²⁵Wawancara dengan Hendra, Pemustaka sekaligus Polri di Pold Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

²⁶Wawancara dengan Hendra, Pemustaka sekaligus Polri di Pold Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

²⁷Wawancara dengan Marziah, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Pold Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

kita nggak punya anggaran untuk memperbarui kan, kecuali kita nanti beralih dari sistem manual ke pustaka digital.²⁸

Kutipan di atas memberikan informasi bahwa kekuarangan anggaran juga menjadi penyebab kurangnya koleksi perpustakaan. Oleh sebab itu, anggaran di sini memiliki pengaruh dalam meningkatkan loyalitas pemustaka.

3. Motivasi institusi

Faktor ketiga atau yang terakhir adalah motivasi institusi Polda Aceh yang cenderung tidak diarahkan pada pengembangan perpustakaan. Keberadaan dari motivasi sebuah institusi menjadi bagian dari pengembangan suatu perpustakaan. Menurut Rosniati, institusi polri atau Polda Aceh cenderung tidak diarahkan pada pengembangan ketersediaan koleksi perpustakaan.²⁹ Keterangan serupa juga diulas oleh Andhiko, bahwa Polda Aceh tidak menganggarkan ketersediaan koleksi buku di perpustakaan Polda Aceh karena tidak ada motivasi atau misi dalam upaya dan usaha untuk mengembangkan perpustakaan.³⁰

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa faktor penghambat dari loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh ialah minimal tiga faktor, yaitu faktor koleksi yang masih terbatas dan kurang lengkap, faktor anggaran pengadaan buku dan pengembangan fasilitas Pustaka tidak ada, dan motivasi institusi Polda Aceh juga tidak diarahkan pada upaya dan usaha pengembangan perpustakaan.

²⁸Wawancara dengan Syahrul, Pemustaka sekaligus Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

²⁹Wawancara dengan Rosniati, Pengelola (Pemustaka) Perpustakaan Polda Aceh sekaligus selaku PNS Polri, tanggal 22 Februari 2021.

³⁰Wawancara dengan Andhiko M, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.

Mengacu kepada uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa loyalitas dari pemustaka akan berkurang atau terhambat karena kendala-kendala yang dialami oleh pihak perpustakaan secara intern. Kendala dalam bentuk anggaran idealnya menjadi perhatian dari perpustakaan, sehingga kekurangan-kekurangan yang ada di perpustakaan harus dapat direalisasikan dan difasilitasi secara baik, baik dalam hal bangunan perpustakaan, maupun koleksi-koleksi yang harus ditambah.

Koleksi perpustakaan yang cukup menjadi faktor penting dalam upaya agar pemustaka dapat tetap memanfaatkan layanannya. Mengacu kepada teori terdahulu pada bab dua, maka ada tujuh komponen yang mempengaruhi loyalitas pemustaka, yaitu produk (*product*), harga (*price*), lokasi (*place*), promosi (*promotion*), orang (*people*), proses (*process*), dan layanan konsumen (*customer services*). Ketujuh elemen inilah yang harusnya diperhatikan oleh pengelola Perpustakaan Polda Aceh agar supaya pemustaka tetap loyal dalam memanfaatkan koleksi dan layanan yang diberikan pustakawan.

Dalam kategori faktor *product*, maka produk dari bahan-bahan kepustakaan yang lengkap, faktual, dan terbaru menjadi pengaruh besar dalam meningkatkan loyalitas pemustaka. Hanya saja, di perpustakaan Polda Aceh, koleksi perpustakaan cenderung masih sangat terbatas, bahkan tidak ada pengadaan khusus bahan-bahan yang dimuat di dalamnya. Hal ini disebabkan karena tidak ada anggaran khusus dari pihak Polda Aceh seperti telah dikemukakan terdahulu. Elemen lainnya yang tidak dipenuhi adalah faktor *place* atau lokasi yang relatif jauh dari jangkauan pemustaka terutama orang-orang eksternal Polda Aceh, seperti mahasiswa dan masyarakat umum. Di samping itu,

pengelola perpustakaan Polda Aceh juga tidak melakukan promosi, sehingga kemungkinan calon pemustaka juga cenderung tidak mengetahui secara pasti keberadaannya, dan layanan pasa saja yang diberikan juga tidak sampai kepada pemustaka secara baik. Hal ini idealnya tentu menjadi perhatian bagi pihak pengelola perpustakaan ke depannya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat disarikan dua kesimpulan sebagai berikut:

1. Kriteria pemustaka di perpustakaan Polda Aceh adalah di kalangan umum, mahasiswa, dan anggota polri. Menyangkut loyalitas pemustaka di dalam memanfaatkan layanan perpustakaan cenderung masih rendah, karena intensitas kunjungan sebagai salah satu indikator loyalitas masih sangat rendah dan belum dapat dipenuhi secara baik.
2. Faktor penghambat dari loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh ialah minimal tiga faktor, yaitu faktor koleksi yang masih terbatas dan kurang lengkap, faktor anggaran pengadaan buku dan pengembangan fasilitas pustaka tidak ada dan motivasi institusi Polda Aceh juga tidak diarahkan pada upaya dan usaha pengembangan perpustakaan Polda Aceh.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diajukan dalam penelitian ini berhubungan erat dengan temuan-temuan penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Institusi Polda Aceh perlu membuat anggaran pengadaan koleksi referensi pada Perpustakaan Polda Aceh. Hal ini dilakukan agar pelayanan yang dilaksanakan

dapat terealisasi secara maksimal. Selain itu, anggaran pengadaan koleksi ini juga bertujuan agar meningkatkan loyalitas pemustaka.

2. Polda Aceh juga perlu melakukan kerja sama dengan perpustakaan-perpustakaan yang ada di Aceh, khususnya perpustakaan kampus, dan perpustakaan wilayah (Puswil), khususnya dalam menambah ketersediaan koleksi di Perpustakaan Polda Aceh, dann dengan sendirinya diharapkan dapat meningkatkan loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.
3. Perpustakaan Polda Aceh juga hendaknya memberikan pelayanan prima, hal ini dilakukan agar tingkat loyalitas pemustaka dapat dibangun, terutama menambah akses layanan digital sebagaimana yang berkembang dalam perpustakaan yang ada di kampus-kampus di Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman Fathoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* Jakarta: Rineka Cipta, 2005.
- Ahmad Mardalis, *Meraih Loyalitas Pelanggan*, Jurnal: Benefit. Vol 9, No. 2, Desember, 2005.
- Ajat Rukajat, *Penelitian Pendekatan Kualitatif*, Yogyakarta: Budi Utama, 2018.
- Alva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Andi Prastowo, *Sumber Belajar dan Pusat Sumber Belajar: Teori dan Aplikasi di Sekolah Madrasah*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Ani Herwatin, dkk., *Antologi Pustakawan*, Malang: Universitas Muhammadiyah Malang Press, 2019.
- Anton Risparyanto, "Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Atas Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka", *Jurnal Perpustakaan*. Vol. 8. No. 1, 2017.
- Basrowi, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta, 2008.
- Darmawati, "Peranan Kepuasan dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan dan Nilai terhadap Loyalitas Pemustaka pada UPT. Perpustakaan Universitas Halu Oleo Kendari". *Jurnal Jupiter*. Vol. XVI. No. 1, 2017.
- Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2006.
- Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Fathiah, Almulyadi, *Pengembangan Aplikasi Cloud Storage dengan Pemanfaatan Storage Pada VPS & Androidinterface: Mobile Cloud Storage*. Jurnal: "Journal of Informatics & Computer Science". Volume 5, Nomor 1, April 2019.
- Irjus Indrawan dkk., *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Pasuruan: Qiara Media, 2020.
- John M. Echol, & Hassan Shadily, *Kamus Indonesia Inggris*, Edisi 3, Jakarta: Gramedia, 1992.
- Lisda Rahayu, *Dasar-dasar Layanan Perpustakaan*. Modul Pustaka, Jakarta: Universitas Terbuka, t. Tp.

- Magfirah, *Minat Kunjung Pegawai dan Anggota Polri Pada Perpustakaan Polda Aceh*, “Skripsi”. Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Darussalam-Banda Aceh, 2018.
- Moh. Kasiram, *Metodelogi Penelitian Refleksi Pengembangan dan Penguasaan Metodologi Penelitian*, Malang: UIN Malang, 2008.
- Mustaqiran Arridha, *Analisis Kinerja Pustakawan di dalam Meningkatkan Pemanfaatan Perpustakaan Polda Aceh*. “Kertas Karya Utama: Laporan Akhir”. Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh, 2018.
- Nurmah Semil, *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah: Kajian Kritis pada Sistem Pelaya nan Publik di Indonesia*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2018.
- Observasi atas Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan Polda Aceh, Agustus 2020.
- Philip Khuri Hitti, *History of The Arabs*, Terj: R. Cecep Lukman Yasin dan Dedi Slamet Riyadi, Jakarta: Serambi Ilmu Semesta, 2006.
- Rifdah Hasan Parinduri, “Peranan LAPER BE-ON (Layanan Perpustakaan Online untuk Pendidikan Jarak Jauh dalam Era Globalisasi”, *Jurnal Iqra’*. Vol. 3, No. 1, 2019.
- Riza Kristina Wandani, dkk., *Wonderful Studies 2019: Antologi Esai Karya Mahasiswa PGSD Universitas Kanjuruhan Malang*, Cet, 2, Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2020.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka pelajar, 1998.
- Sudirman Anwar dkk., *Manajemen Perpustakaan*, Riau: PT Indra Giri Dot Com, 2019.
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Alfabeta, 2013.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2014.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Cet. 14, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Syafrial Fakri Pane dkk, *Membangun Aplikasi Peminjaman Jurnal Menggunakan Aplikasi Oracle Apex Online*, Bandung: Kreatif Industri Nusantara, 2020.
- Tim Redaksi, *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Pusat Bahasa, 2008.

Winda Monika, Dinn Wahyudin, *Hubungan Kepemimpinan Kepala Bapusipda terhadap Brand Judgment Pemustaka: Studi Deskriptif di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah*, Vol. 3, No. 2, Nopember 2013.





SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
Nomor: 606/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. Zubaidah, S.Ag., M.Ed. (Pembimbing Pertama)
2. Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS. (Pembimbing Kedua)

Untuk membimbing skripsi mahasiswa

Nama : Mawardi
NIM : 160503097
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan POLDA Aceh

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

Ditetapkan di : Banda Aceh
Pada Tanggal : 29 April 2020 M
06 Ramadhan 1441 H

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

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 : 81/Un.08/FAH.I/PP.00.9/02/2021
Lamp : -
Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

1. Kepala Kesekretariatan Umum Polda Aceh
2. Kepala Perpustakaan Polda Aceh

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **MAWARDI / 160503097**
Semester/Jurusan : IX / Ilmu Perpustakaan
Alamat sekarang : Desa Limpok, Kabupaten Aceh Besar

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 **Loyalitas Pemustaka pada Perpustakaan Polda Aceh**

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

Banda Aceh, 10 Februari 2021

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Berlaku sampai : 10 Juni 2021

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



KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH ACEH
Jalan T. Nyak Arief Jeulingke Banda Aceh 23114

Banda Aceh, 24 Februari 2021

Nomor : B/ 485 /III/PTK.5./2021/Setum
Klasifikasi: BIASA
Lampiran : -
Perihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa UIN AR-RANIRY.

Kepada

Yth. REKTOR UNIVERSITAS
ISLAM NEGERI AR-RANIRY

di

Banda Aceh

u.p. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora

1. Rujukan surat Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry nomor:81/Un.08./FAH.I/PP.00.9/02/2021 tanggal 10 Februari: 2021 perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa.
2. Sehubungan dengan rujukan tersebut di atas, disampaikan kepada alamat tersebut bahwa kami telah menerima mahasiswa yang mengajukan permohonan pelaksanaan penelitian ilmiah di perpustakaan Polda Aceh atas nama:
 - a. Nama/NIM : Mawardi/160503097;
 - b. Semester/Jurusan: IX/Ilmu Perpustakaan;
 - c. Alamat : Desa Limpok, Kabupaten Aceh Besar
3. Berkaitan dengan hal tersebut di atas agar yang bersangkutan dalam melaksanakan kegiatan penelitian ilmiah tersebut di lingkungan Polda Aceh dengan tertib dan selalu mengikuti protokol kesehatan.
4. Demikian untuk menjadi maklum.

Tembusan:

1. Kapolda.
2. Irwasda Polda Aceh.



YANG HARUS DI WAWANCARA:

- a. Pemustaka di Perpustakaan Polda Aceh (7 responden)
- b. Pustakawan di Perpustakaan Polda Aceh (3 responden)

DALAM MELAKUKAN WAWANCARA YANG HARUS DILAKUKAN:

1. bertanya nama, pekerjaan
2. bertanya pertanyaan wawancara
3. rekam selama wawancara
4. minta foto sebagai data skripsi



KUISIONER/PERTANYAAN PENELITIAN

1. Meminta profil perpustakaan Polda Aceh
2. Bagaimana jam operasional perpustakaan ini?
3. Bagaimana kelengkapan koleksi referensi di perpustakaan ini?
4. Apa saja spesifikasi referensi yang ada di perpustakaan?
5. Bagaimana kategori pemustaka yang mengunjungi perpustakaan ini, apakah masyarakat umum, siswa/mahasiswa atau dikhususkan pada pemustaka tertentu saja?
6. Bagaimana loyalitas pemustaka dalam memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh?
7. Apa saja faktor penghambat loyalitas pemustaka memanfaatkan layanan di Perpustakaan Polda Aceh?

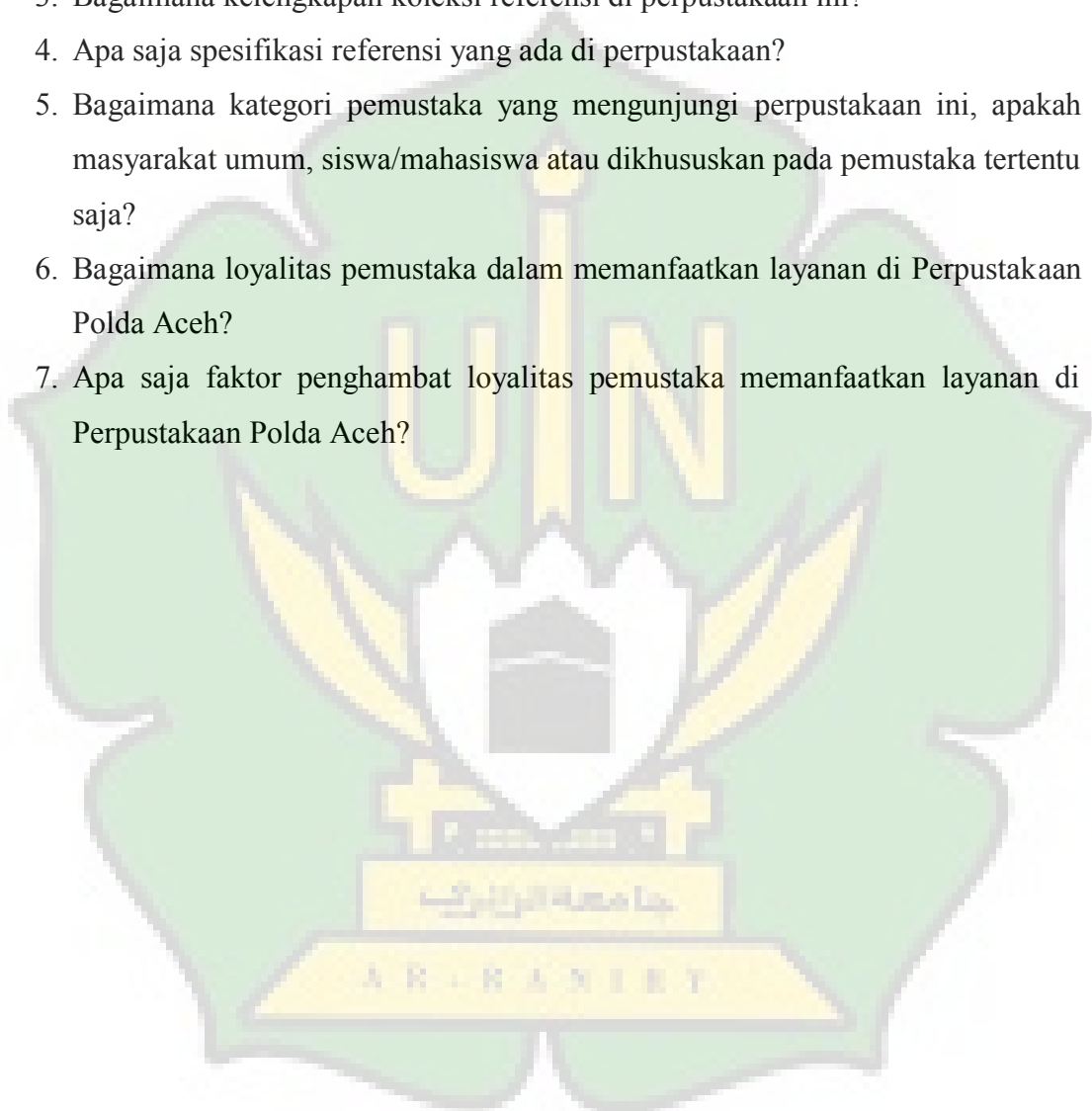


FOTO DOKUMENTASI WAWANCARA



Wawancara dengan T. Sofyan Suri, Pemustaka sekaligus Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.



Wawancara dengan Marziah, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.



Wawancara dengan Dessy, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.



Wawancara dengan Hendra, Pemustaka sekaligus Polri di Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.



Wawancara dengan Rosniati, Pengelola (Pemustaka) Perpustakaan Pold Aceh sekaligus selaku PNS Polri, tanggal 22 Februari 2021.



Wawancara dengan Suribah, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Pold Aceh, tanggal 22 Februari 2021.



Wawancara dengan Amir Lubis, Pemustaka sekaligus Polri di Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.



Wawancara dengan Syahrul, Pemustaka sekaligus Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.



Wawancara dengan Andhiko M, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.



Wawancara dengan Tri Utami S, Pemustaka sekaligus PNS Polri pada Polda Aceh, tanggal 22 Februari 2021.