

**RESPON PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN  
SIRKULASI DI RUANG BACA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Oleh :**

**SEROJA MARFIRAH**

**NIM. 190503090**

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



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM – BANDA ACEH  
2024 M/ 1445 H**

**RESPON PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SIRKULASI DI  
RUANG BACA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora  
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1)  
dalam Ilmu Perpustakaan

Oleh :


**SEROJA MARFIRAH**

**NIM. 190503090**

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Program Studi Ilmu Perpustakaan

Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I,



**Drs. Saifuddin A. Rasvid, M.LIS.**

NIP. 196002052000031001

Pembimbing II



**ASNAWI, S.IP., M.IP**

NIP. 198811222020121010

Disetujui oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



**Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS.**

NIP. 197711152009121001

# SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan  
Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Program Sarjana (S1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

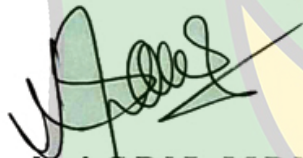
Pada Hari/ Tanggal

Kamis, 22 Agustus 2024  
17 Safar 1446 H

Darussalam - Banda Aceh

## PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua



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

Sekretaris



Zikrayanti, M.LIS  
NIDN. 2024118401

Penguji I



Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S., Ph.D  
NIP. 197101101999031002

Penguji II




Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.L.I.S.  
NIP. 196002052000031001

**Mengetahui**

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

Darussalam - Banda Aceh

  
Syarifuddin M.Ag., Ph.D.  
NIP.197001011997031005

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Seroja Marfirah

NIM : 190503090

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Respon Pemustaka terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

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

جامعة الرانيري

AR - RANIRY

Banda Aceh, 7 Juni 2024

Peneliti,



Seroja Marfirah  
NIM. 190503090

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah rabbil'alamín*, segala puji serta syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Shalawat dan salam peneliti persembahkan kepada Nabi Muhammad Saw, yang telah membawa umat manusia kepada dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Alhamdulillah dengan petunjuk-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Respon Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala”**.

Skripsi ini peneliti susun untuk melengkapi sebagian syarat dalam menyelesaikan jenjang pendidikan sarjana (SI) pada program studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, arahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka dari itu, peneliti ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sedalamnya kepada semua pihak yang bersangkutan untuk membantu penulisan skripsi ini,

1. Peneliti ucapkan kepada keluarga tercinta, Ayahanda Khairul Anwar, Ibunda Nur Aflah, yang telah memberikan dorongan semangat kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Terima kasih juga peneliti ucapkan kepada saudara kandung adik tercinta Syahrul Ramadhan, serta kepada sepupu Nur Hildayati, Nisa Ul Husna, Juli Fitriani, Nur Fajriani, beserta seluruh keluarga besar peneliti.

3. Bapak Prof. Dr. Mujiburrahman, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, para Wakil Dekan beserta staf civitas akademik yang telah banyak membantu kelancaran skripsi dan bantuan selama proses perkuliahan.
5. Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS., dan Bapak T. Mulkan Safri, M.IP., selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS dan Bapak Asnawi, S.IP., M.A., selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang sudah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikirannya dalam membimbing dan mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS, selaku dosen Penasehat Akademik yang sudah banyak membantu peneliti hingga dapat menyelesaikan studi.
8. Fakultas Ekonomi dan Bisnis USK yang telah memperbolehkan saya melakukan penelitian terutama kepada Ibu Sri Maryanova, S.IP., selaku Pustakawan ahli pertama, dan seluruh informan yang telah bersedia meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan wawancara yang diajukan oleh peneliti.
9. Saya ucapkan juga terimakasih kepada teman dan sahabat saya yaitu Farah Hijriani, dan Izzati Maghfirah, yang telah kebersamai saya selama ini

dengan memberikan dorongan serta semangat yang tiada henti demi kelancaran skripsi ini dan semoga kedepannya tetap selalu bersama.

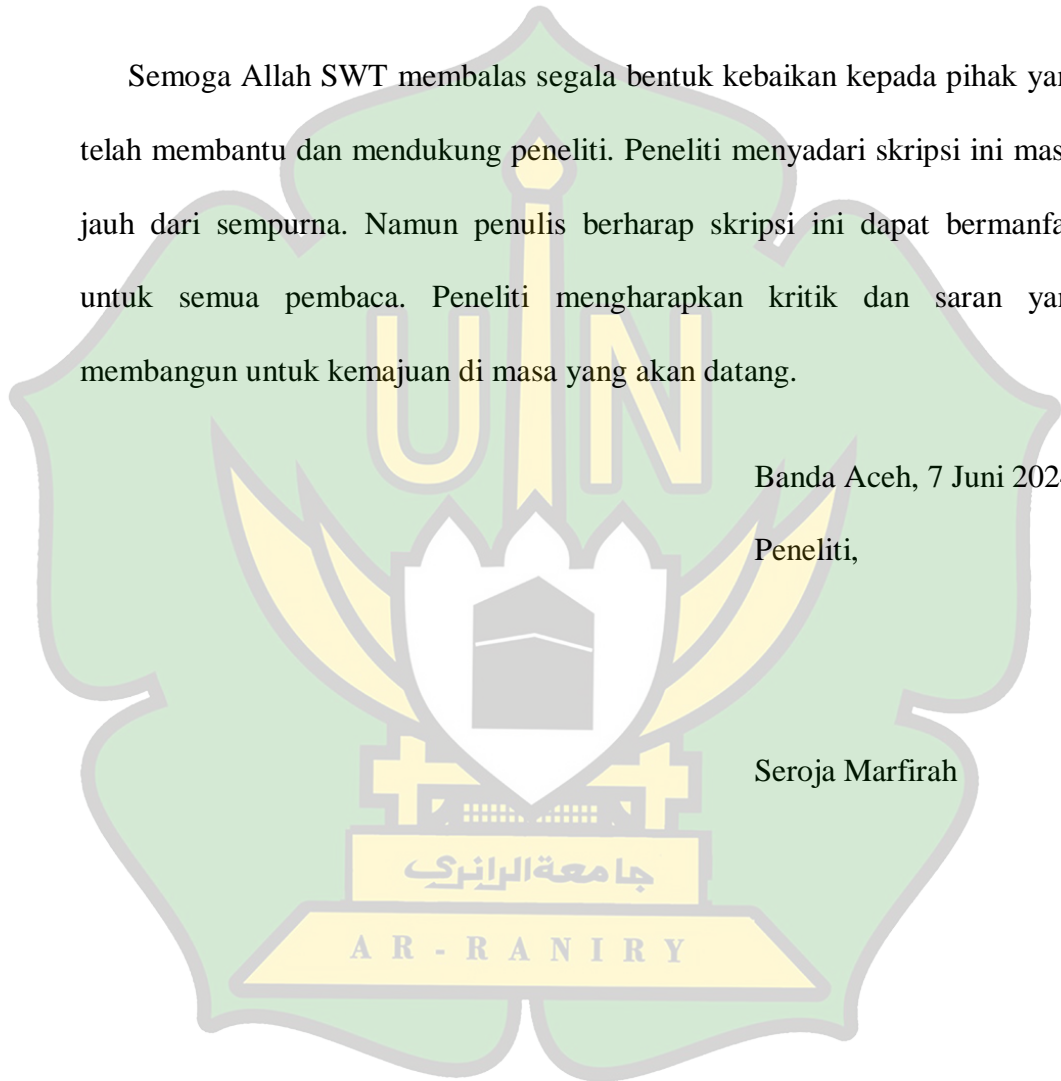
10. Kepada Deki Erliadi yang telah menemani, mendoakan, dan mendukung peneliti dalam segala hal yang sedang peneliti hadapi.

Semoga Allah SWT membalas segala bentuk kebaikan kepada pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti. Peneliti menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pembaca. Peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk kemajuan di masa yang akan datang.

Banda Aceh, 7 Juni 2024

Peneliti,

Seroja Marfirah

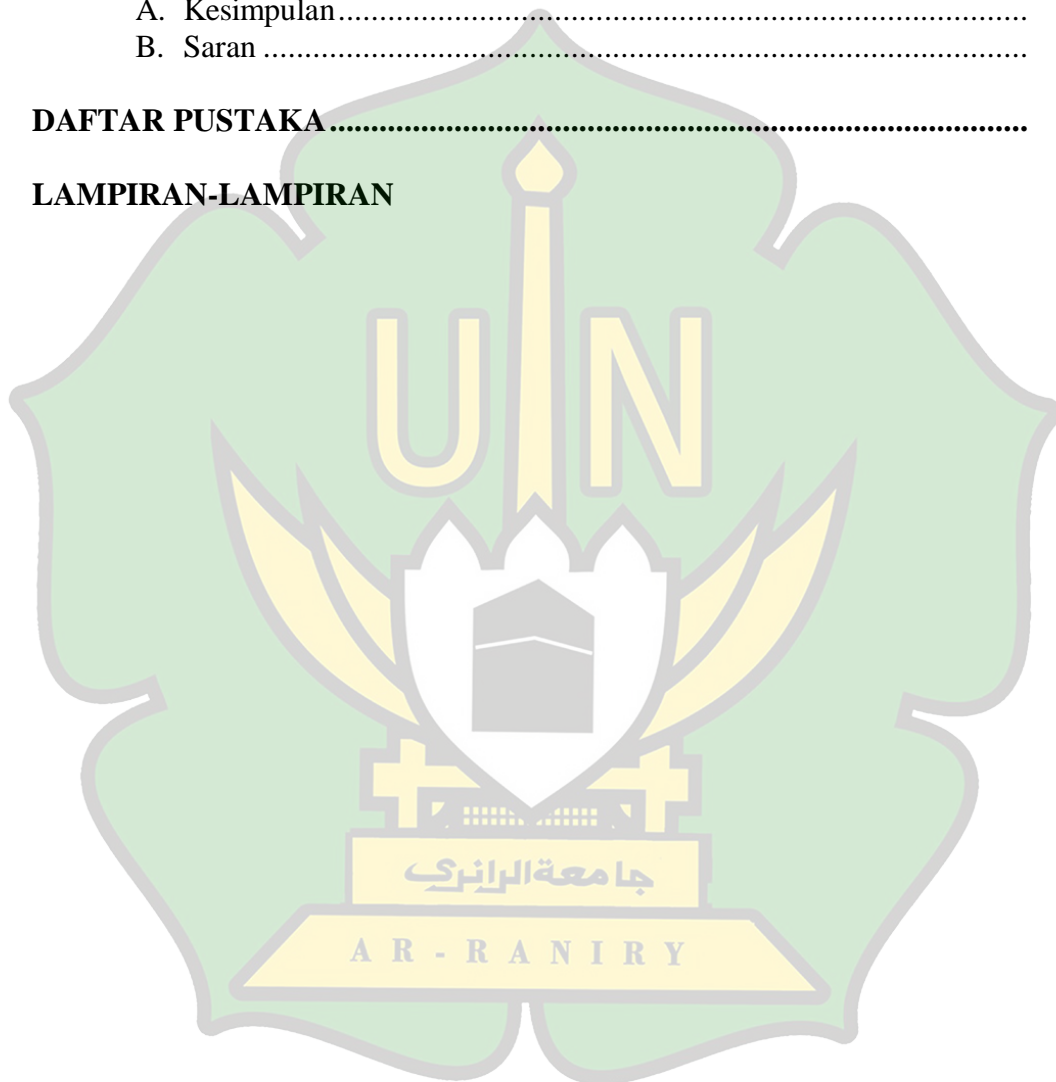


## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Penjelasan Istilah.....	10
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI .....</b>	<b>15</b>
A. Kajian Pustaka .....	15
B. Respon Pemustaka .....	19
1. Pengertian Respon.....	18
2. Faktor terbentuknya Respon .....	22
3. Macam-macam Respon .....	24
C. Layanan Perpustakaan .....	25
1. Pengertian Layanan Sirkulasi.....	26
2. Tujuan Layanan Sirkulasi .....	27
3. Fungsi Layanan Sirkulasi.....	28
4. Sistem Layanan Perpustakaan .....	29
5. Tata Kerja Layanan Sirkulasi.....	30
6. Beberapa Tugas yang Masuk Kedalam Layanan Sirkulasi .....	34
D. Kualitas Layanan Sirkulasi .....	35
1. Pengertian Kualitas Layanan.....	35
2. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan .....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Rancangan Penelitian .....	41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	42
C. Populasi dan Sampel .....	42
1. Populasi .....	42
2. Sampel.....	43
D. Hipotesis .....	44
E. Teknik Pengumpulan Data .....	45
F. Teknik Pengolahan Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
A. Hasil Penelitian .....	49



1. Profil Tempat Penelitian.....	49
2. Struktur Organisasi, Fasilitas dan Koleksi .....	49
3. Respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala.....	53
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>69</b>
A. Kesimpulan.....	69
B. Saran .....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>71</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kompetensi Pengelola Pustakawan .....	50
Tabel 4.2	Jam Pelayanan .....	53
Tabel 4.3	Petugas Sirkulasi memahami Kebutuhan di Perpustakaan .....	55
Tabel 4.4	Petugas Sirkulasi selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi (koleksi yang diperlukan).....	56
Tabel 4.5	Keramahan Petugas Sirkulasi dalam melayani Pemustaka.....	56
Tabel 4.6	Kemudahan dalam melakukan pendaftaran anggota di layanan sirkulasi .....	58
Tabel 4.7	Kemudahan dalam melakukan perpanjangan kartu anggota .....	59
Tabel 4.8	Pemustaka langsung mencari koleksi ke rak tanpa bertanya ke petugas	60
Tabel 4.9	Tersedianya bimbingan pengguna di layanan sirkulasi pada saat dibutuhkan.....	61
Tabel 4.10	Ketersediaan koleksi sesuai dengan yang di pinjam.....	62
Tabel 4.11	Kelancaran dalam peminjaman koleksi di layanan sirkulasi .....	63
Tabel 4.12	Kelancaran dalam pengembalian koleksi di layanan sirkulasi .....	64
Tabel 4.13	Presentase respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN  
Ar- Raniry Banda Aceh
- Lampiran 2 : Surat Izin penelitian dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Syiah Kuala
- Lampiran 3 : Surat Keterangan Telah melaksanakan penelitian dari Ruang Baca  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala
- Lampiran 4 : Angket Penelitian
- Lampiran 5 : Foto Penelitian



## ABSTRAK

Respon pemustaka terhadap perpustakaan terbagi dua yaitu positif dan respon negatif, baik berupa lisan maupun tulisan terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Begitu juga respon pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi dan kendala yang ada pada layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif. Jumlah populasi dalam penelitian ini adalah 3240 orang. Sampel ditentukan dengan rumus Slovin dengan jumlah 97 orang penentuan sampel dengan menggunakan metode *Accidental sampling*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan angket dan dokumentasi dan dianalisis dengan menggunakan rumus *persentase*. Hasil penelitian diperoleh respon pemustaka terhadap kemampuan dan sikap petugas sirkulasi (*Affect Service*) dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala yang mencakup indikator kualitas layanan yaitu: empati, ketanggapan, jaminan, responden merasa puas. karena secara keseluruhan petugas melayani dengan memberikan empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan petugas dalam melayani. Respon pemustaka terhadap petunjuk dan sarana akses di layanan sirkulasi (*personal control*) yang mencakup indikator kualitas layanan yaitu: kemudahan akses, dan kenyamanan individu kepercayaan diri baik, karena pemustaka diberikan kemudahan akses seperti pembuatan kartu anggota, kejelasan akses informasinya, yang disediakan layanan sirkulasi. Respon pemustaka terhadap persepsi akses informasi di layanan sirkulasi (*Information Access*) yang mencakup indikator kualitas layanan yaitu: ruang lingkup, dan kecepatan waktu akses sangat baik. karena pemustaka diberikan kecepatan waktu dalam peminjaman sampai pengembalian koleksi dan layanan sirkulasi memberikan bimbingan sebagai ruang lingkungannya. Respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala yang sangat baik pada semua indikator yang diuji semua berada diatas 80%, Hal tersebut berarti bahwa kualitas layanan sirkulasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala dapat mempengaruhi respon yang baik bagi pengguna.

**Kata kunci:** *Respon Pemustaka, Kualitas Layanan, Layanan Sirkulasi*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya<sup>1</sup>. Perpustakaan hendaknya memberikan pelayanan yang diinginkan pemustaka secara tepat dan cepat, sehingga fungsi perpustakaan benar-benar terlaksana sebagai mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur, dan mendayagunakan bahan-bahan pustaka kemudian menyajikan bahan pustaka tersebut kepada pemustaka. Oleh karenanya pelayanan yang lebih berkualitas dan tepat guna dapat menarik perhatian dari status keanggotaan pemustaka yang berbeda, mahasiswa, karyawan, PNS maupun pemustaka yang masih anak-anak.

Setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakannya dengan perpustakaan lain. Salah satu jenis dari sekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan yaitu perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit teknis perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengelola, merawat dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya dan masyarakat akademis pada umumnya.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Rahayu, Lisda, dkk. 2014. "Layanan Perpustakaan" <http://repository.ut.ac.id/4183/2/PUST4104-TM.pdf>

<sup>2</sup> Syihabuddin Qalyubi dkk, "Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi", (Yogyakarta: UIN Sunan kalijaga, 2007), hlm, 10

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi secara umum yaitu untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka seperti mahasiswa agar dapat menunjang proses belajar dengan menyediakan koleksi dan dijadikan referensi dari semua tingkat akademis.

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka (user) mengenai koleksi dan informasi, baik itu berbentuk buku maupun non buku, serta pelayanan yang diperlukan orang lain dan memperhatikan pemustaka dengan semaksimal mungkin. Melayani pemustaka, tidak hanya memberi materi secara langsung, tetapi juga membantu dalam penemuan koleksi dan informasi, sehingga pemustaka dapat memanfaatkan koleksi yang relevan atau sesuai dengan kebutuhan pemustaka.<sup>3</sup> Pemustaka akan merespon terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan dalam memberikan layanan perpustakaan.

Respon merupakan suatu proses yang didahului oleh proses pengindraan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau juga disebut proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses respon.<sup>4</sup> Stimulus yang diindra itu kemudian oleh individu diorganisasikan dan diinterpretasikan, sehingga individu menyadari, mengerti, tentang apa yang diindra itu dan proses ini disebut respon, respon merupakan proses terintegrasi dalam diri individu terhadap stimulus yang diterimanya respon juga dipahami

---

<sup>3</sup> Sulistyono basuki. 1994. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama), hlm. 118

<sup>4</sup> Adanan Achrudin Saleh, "Pengantar Psikologi", (Makassar: Penerbit Aksara Timur, 2018), hlm, 79

pengorganisasian, penginterpretasian terhadap stimulus yang diindera seseorang sehingga merupakan sesuatu yang berarti, dan merupakan respon yang integrated dalam diri individu.<sup>5</sup> Respon tersebut akan tercermin dari seseorang dalam menggapai sesuatu yang diberikan oleh orang lain, begitu juga dengan pemustaka akan memberikan tanggapan yang diberikan oleh pustakawan.

Respon pemustaka merupakan sebuah tanggapan atau balasan baik positif maupun negatif yang harus diterima baik berupa lisan maupun tulisan. Kedua respon tersebut akan membawa perpustakaan itu untuk lebih berkembang dari sebelumnya.

Pemustaka merupakan setiap orang atau lembaga yang berkunjung ke perpustakaan yang ingin memanfaatkan berbagai fasilitas-fasilitas dan layanan perpustakaan yang tersedia baik secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Sutarno, pemustaka adalah unsur penting dalam penyelenggaraan perpustakaan, tanpa adanya pemustaka perpustakaan tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan dari penyelenggaraan perpustakaan. Pemustaka adalah orang-orang yang menjadi pemakai perpustakaan.<sup>6</sup>

Perpustakaan terdiri dari beberapa layanan, salah satunya yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi di perpustakaan bisa dikatakan sebagai ujung tombak kegiatan pelayanan pemustaka di perpustakaan, karena layanan sirkulasi merupakan area layanan yang banyak berinteraksi langsung dengan pemustaka dari pada layanan lain yang ada di perpustakaan. Aktivitas bagian layanan

---

<sup>5</sup> Walgito, "Pengantar Psikologi Umum", (Yogyakarta: Andi, 2018), hlm 2

<sup>6</sup> Gigih Septiyan Wicaksono, dan Sri Ati, Wicaksono, "Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Batang." *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6.3 (2019): 21-30.

sirkulasi dapat menyangkut dengan masalah kualitas pelayanan perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka. Keberhasilan dari sebuah perpustakaan salah satunya dapat diukur dengan melihat kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dengan kualitas pelayanan yang diberikan dapat mendorong pemustaka untuk selalu memanfaatkan jasa perpustakaan. Pada dasarnya kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan pelanggan serta ketepatan dan kejelasan penyampaian kepada pemustaka perpustakaan.

Layanan sirkulasi merupakan kegiatan kerja yang berupa memberikan bantuan kepada pemustaka perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka akan tetapi teori lain menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi meliputi semua bentuk kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan pemanfaatan, pemustaka perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan pemakai jasa perpustakaan. Menurut Kusumawati dan Ganes, layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya.<sup>7</sup> Layanan sirkulasi adalah jasa utama perpustakaan. Bagian sirkulasi dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian sirkulasi merupakan yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka dan sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Untuk itu pustakawan pada bagian sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra suatu perpustakaan. Mengingat pentingnya layanan

---

<sup>7</sup> Yesy Kusumawati dan Ganes Tegat Derana, Analisis Layanan Sirkulasi Perpustakaan SMA Negeri di Kota Kediri, *Jurnal Ekuivalensi*, Vol. 5, No.2, Oktober, (2019), hlm. 113



sirkulasi maka dalam pemberian pelayanan harus memuaskan. Hal ini bisa ditunjang oleh pustakawan yang handal serta sistem pelayanan yang bagus. Aktifitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan sangat berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai.

Kepuasan pemustaka dengan layanan berarti perpustakaan sebagai organisasi layanan yang berhasil dalam memberikan layanan berkualitas baik.<sup>8</sup> Fatmawati menjelaskan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan.<sup>9</sup> Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya seperti apa. Pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan cepat, tepat waktu, dan benar. Kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemustaka serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya.<sup>10</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diutamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka agar yang memenuhi harapan atau

---

<sup>8</sup> Lia Yuliana dan Zulfa Mardiyana, Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan, *Jambura Journal Of Educational Management*, Vol. 2, No. 1, Maret 2021, hlm. 56.

<sup>9</sup> Fatmawati, Endang. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. (Jakarta: Sagung Seto, 2019), hlm. 15.

<sup>10</sup> Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm.18

tuntutan pemustaka, serta untuk mengetahui layanan diberikan memiliki suatu kualitas yaitu dengan melakukan survei kepada para pemustaka dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan.

Untuk dapat memenuhi kualitas pelayanan sesuai dengan harapan dan keinginan pemustaka di perpustakaan, maka pemberi jasa atau pemberi layanan harus memenuhi berbagai indikator kualitas pelayanan beserta faktor-faktornya. Menurut Parasuraman dalam Sinambela menyimpulkan ada lima indikator kualitas pelayanan: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphathy dan Tangibles*.<sup>11</sup>

Layanan sirkulasi ada di semua jenis perpustakaan yang menyelenggarakan kegiatan layanan karena layanan ini merupakan kegiatan utama penyelenggaraan layanan perpustakaan. Sering sekali disebutkan bahwa layanan sirkulasi merupakan indikator utama keberhasilan suatu perpustakaan.<sup>12</sup> Hal ini berkaitan erat dengan respon pemustaka terhadap pustaka itu sendiri. Respon pemustaka merupakan konsekuensi dari perilaku yang sebelumnya sebagai tanggapan atau jawaban suatu persoalan atau masalah tertentu. Respon pemustaka merupakan reaksi sosial yang dilakukan siswa atau pemustaka dalam menanggapi pengaruh atau rangsangan dalam dirinya dari situasi pengulangan yang dilakukan orang lain.

Respon pemustaka menjadi bahan evaluasi terhadap pelayanan di sebuah perpustakaan, begitu juga bagi pelayanan di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan

---

<sup>11</sup> Sinambela, Lijan Poltak, *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2017). hlm. 87.

<sup>12</sup> Lisda Rahayu, *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), hlm. 22

Bisnis Universitas Syiah Kuala yang merupakan sebuah ruangan yang terdapat di fakultas Ekonomi dan Bisnis yang fungsinya sama dengan perpustakaan lainnya. Layanan yang diberikan juga sesuai dengan standar pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan pada umumnya. Salah satu hal yang menjadi perhatian penulis adalah tentang masalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi di ruang baca fakultas Ekonomi dan Bisnis sedikit berbeda dengan ruang baca pada umumnya seperti jam pelayanan yang singkat, koleksi yang tersedia juga susah di cari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pemustaka layanan di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dia mengungkapkan bahwa sebagai pemustaka, dirinya mengalami kesulitan dalam mencari koleksi yang tersedia, hal ini dikarenakan oleh jaringan dan aplikasi yang sering error sehingga mengganggu pelayanan dalam meminjam dan pengembalian koleksi.<sup>13</sup> Disamping itu, pemustaka lain juga mengeluh dengan sistem temu kembali informasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal, dia menjelaskan bahwa dalam pencarian koleksi sedikit sulit dikarena penomoran koleksi yang kurang memahami. Selain itu jaringan internet di ruang baca sering terganggu membuat pemustaka susah mencari koleksi.<sup>14</sup> Hal yang sama juga di ungkapkan oleh Sri Wahyuni menyatakan bahwa saat berkunjung ke ruang baca difakultas Ekonomi dan Bisnis untuk mencari literasi, dirinya didapati fakta bahwa koleksi yang tersedia banyak edisi yang sudah diatas lima tahun, sedangkan untuk kebutuhan literasi dalam mencari bahan rujukan untuk skripsi diperlukan koleksi yang

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Raudhah (pemustaka Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala), tanggal 14 Agustus 2023.

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Muhammad Iqbal (pemustaka Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala), tanggal 15 Agustus 2023

terbaru, tidak boleh diatas lima tahun.<sup>15</sup> Pernyataan dari beberapa pemustaka ruang baca tersebut juga diperkuat dengan hasil observasi awal yang penulis lakukan.

Berdasarkan hasil observasi awal, peneliti menyimpulkan bahwa beberapa permasalahan yang ada di lapangan, salah satunya adalah waktu berkunjung di ruang baca sangat terbatas.<sup>16</sup> Permasalahan lain yang didapatkan dari hasil wawancara dengan pemustaka yang menyebutkan bahwa mereka kesulitan dalam mencari buku di rak karena tidak mengerti tentang penomoran rak dan tidak juga mengerti tentang aplikasi secara online dan jaringan internet juga sering terganggu. Koleksi yang ada di ruang baca tersebut masih tergolong kurang *update*, koleksi yang tersediapun banyak yang tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka karena pemustaka membutuhkan buku-buku terbaru, karena ketika pemustaka berkunjung ke ruang baca tersebut bukan hanya ingin mencari pembahasan materi, tetapi mereka juga ada sebagian yang berkunjung hanya untuk baca-baca buku saja<sup>17</sup>.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, Maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Respon Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala”**.

---

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Sri Wahyuni (pemustaka Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala), tanggal 14 Agustus 2023

<sup>16</sup> Hasil Observasi awal di ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala, tanggal 14 Agustus 2023

<sup>17</sup> Hasil Observasi awal di ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala, tanggal 14 Agustus 2023

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala?

## **C. Tujuan penelitian**

Adapun tujuan penelitian adalah untuk mengetahui respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat secara teoritis,**

Karya tulis ini diharapkan dapat menambah nilai ilmu pengetahuan dalam bidang perpustakaan khususnya untuk melihat respon pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

### **2. Manfaat secara praktis,**

Secara praktis, penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang dapat membantu penelitian lebih lanjut dari penelitian-penelitian lainnya terutama mengenai respon pemustaka terhadap layanan sirkulasi.

## **E. Penjelasan Istilah**

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman dalam penulisan ini, maka penulis perlu memberikan penjelasan yang berhubungan dengan istilah yang terdapat dalam judul karya tulis ini. Adapun istilah-istilah yang memerlukan penjelasan adalah sebagai berikut :

### **1. Respon Pemustaka**

Respon adalah suatu tanggapan yang diberikan pemustaka. Respon berasal dari kata “response” yang berarti balasan atau tanggapan (reaction).<sup>18</sup> Menurut Ahmad Subandi, respon dapat diartikan sebagai umpan balik yang memiliki peran atau pengaruh yang besar dalam menentukan baik tidaknya sebuah komunikasi.<sup>19</sup>

Berdasarkan pendapat di atas, respon merupakan tanggapan atau sikap yang diberikan oleh pemustaka terhadap objek atau hal yang diamati dan dialami oleh pemustaka. Respon pemustaka dapat berupa tanggapan positif dan negatif terhadap suatu hal atau objek. Respon positif biasanya berupa sikap atau tanggapan yang lebih menyukai sedangkan respon negatif cenderung menjauhi hal tersebut.

Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).<sup>20</sup>

Respon pemustaka merupakan tanggapan atau sikap yang diberikan oleh pemustaka terhadap objek atau hal yang diamati dan dialami oleh

---

<sup>18</sup> Jhon. M. Echoles dan Hassan Shadily, “Kamus Bahasa Inggris Indonesia”, cet. Ke-27, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm, 481

<sup>19</sup> Ahmad Subandi, “ Psikologi Sosial”, ( Jakarta: Bulan Bintang, 1982), hlm, 50

<sup>20</sup>Wiji Suwarno, “Psikologi Perpustakaan”, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm, 80

pemustaka.<sup>21</sup>

Adapun respon pemustaka yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah suatu tanggapan atau reaksi mahasiswa fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Syiah Kuala sebagai pemustaka di ruang baca fakultas ekonomi terhadap kualitas layanan sirkulasi yang diberikan oleh pengelola ruang baca.

## 2. Kualitas Layanan

Kualitas merupakan tingkatan baik buruknya sesuatu. kualitas layanan merupakan totalitas dari karakteristik suatu pelayanan untuk memuaskan kebutuhan pemustaka. Untuk mengetahui kekurangan dan evaluasi pada layanan sirkulasi perpustakaan, perlu kajian mendalam mengenai kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi perpustakaan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.<sup>22</sup> Selanjutnya definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.<sup>23</sup>

Menurut Elva, Kualitas layanan adalah ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pemustaka. Memberikan

---

<sup>21</sup> . Pujiati, “Respon Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Aceh” (skripsi tidak dipublikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2019, hlm.15

<sup>22</sup> Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. Edisi Keempat. (Yogyakarta: Andi Afset, 2019), hlm. 65.

<sup>23</sup> Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan , Implementasi dan Pengendalian*. (Jakarta: Salemba Empat, 2018). hlm. 83.

layanan yang berkualitas berarti menyesuaikan diri dengan harapan pemustaka secara konsisten<sup>24</sup>. Kusmitasari, menyatakan bahwa kualitas layanan bahwa “*quality services means those which satisfy users’ expectations and perceptions*”, yang berarti layanan perpustakaan yang berkualitas yaitu layanan yang baik ekspektasi dan pemustakanya.<sup>25</sup>

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima memperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan dan inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk<sup>26</sup>.

Kualitas layanan yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah tingkat baik buruknya layanan yang yang diberikan oleh pustakawan ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala terhadap

---

<sup>24</sup> Elva. *Akses Dan Layanan Perpustakaan*. (Jakarta : Prenadamedia, 2018). hlm. 78

<sup>25</sup> Kusmitasari. *Persepsi Mahasiswa Pada Sistem Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Halu Oleo*. 2019. Jurnal Ilmu Komunikasi UHO, Vol.1 No.3.

<sup>26</sup> Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran*. ... hlm. 67.



pemustaka ruang baca dilihat dari ketelitian/ketepatan, kelengkapan, dan layanan dengan cara yang terbaik. tepat guna dan cepat dalam melayani.

### 3. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah kegiatan yang dirancang untuk membantu pemustaka layanan perpustakaan memesan, memeriksa, dan mengembalikan bahan perpustakaan dan likuidasi administratifnya. Bahan perpustakaan yang diizinkan dan dipinjamkan dibaca di luar perpustakaan dan biasanya merupakan koleksi umum (non-referensi). Petugas pelayanan wajib memeriksa dan memverifikasi kondisi bahan pustaka yang akan dipinjamkan atau dikembalikan, termasuk kelengkapan dan kelengkapan halaman serta ada tidaknya coretan dan lain-lain.<sup>27</sup>

Layanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.<sup>28</sup> Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka. Kegiatan layanan sirkulasi meliputi: peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, ruang baca di tempat, penagihan, pembuatan statistik, hubungan masyarakat.

Layanan sirkulasi yang penulis maksudkan dalam penelitian ini merupakan pelayanan yang disediakan di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala untuk peminjaman dan pengembalian

---

<sup>27</sup> Nurjaniati, S. "Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat" (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram). (2022).

<sup>28</sup> Standar Pelayanan Perpustakaan dan Informasi Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2015.

koleksi buku yang akan dibaca atau digunakan serta dipinjam oleh pemustaka.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

#### E. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran yang penulis lakukan melalui sumber tercetak maupun sumber online, Penelitian sejenis yang berkaitan dengan topik respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi sangat banyak. Meskipun penelitian tersebut memiliki kemiripan dengan judul yang penulis ajukan, namun juga terdapat perbedaan mulai dari subjek penelitian, metode yang digunakan dalam meneliti, fokus penelitian, tempat dan waktu penelitian.

Penelitian yang dilakukan oleh Yulia Putri yang berjudul Respon Pemustaka Terhadap Kebijakan Layanan Sirkulasi di Universitas Gajah Putih Takengon pada tahun 2022. Penelitian Ini berjudul “Respon Pemustaka terhadap Kebijakan Layanan Sirkulasi di Universitas Gajah Putih Takengon”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana respon pemustaka terhadap kebijakan layanan sirkulasi di Universitas Gajah Putih Takengon. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana respon pemustaka terhadap kebijakan layanan sirkulasi di Universitas Gajah Putih Takengon. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan angket serta populasi sebanyak 93 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemustaka mendukung dengan adanya kebijakan layanan sirkulasi. Pemustaka mengatakan dengan adanya kebijakan layanan sirkulasi dapat meningkatkan kualitas layanan yang ada di Perpustakaan Universitas Gajah Putih

Takengon.<sup>29</sup>

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Yulia Putri dengan penelitian yang penulis lakukan adalah dari teknik pengambilan sampel, dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling*, sedangkan penelitian Yulia Putri menggunakan teknik secara acak dari jumlah populasi. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan sama-sama menggunakan respon sebagai variabel X. Teknik pengolahan data sama-sama menggunakan rumus persentase.

Penelitian kedua dilakukan oleh Zahriani, yang berjudul Respon Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Smp Negeri 8 Banda Aceh. Rumusan masalah dalam penelitian Zahriani adalah bagaimana respon pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 8 Banda Aceh, dengan tujuan penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui respon pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 8 Banda. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan rumus persentase. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah siswa kelas delapan. Mengingat penelitian ini berkaitan tentang respon pengguna terhadap layanan sirkulasi maka penulis hanya mengambil pengguna yang sering mengunjungi perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 8 Banda Aceh sudah sangat baik. Akan tetapi pengguna menganggap

---

<sup>29</sup> Yulia Putri “Respon Pemustaka Terhadap Kebijakan Layanan Sirkulasi di Universitas Gajah Putih Takengon”. *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.

jumlah peminjaman buku sebanyak 2 eksemplar terlalu sedikit. Selain itu rentang waktu peminjaman 3 hari terlalu singkat. Pengguna juga tidak setuju dengan pemberlakuan denda, karena dapat memberatkan siswa. Koleksi buku yang dimiliki oleh Perpustakaan SMP Negeri 8 Banda Aceh lengkap dan memadai. Oleh karena itu, koleksi tersebut sangat membantu siswa dalam menyelesaikan tugas dari guru. Adapun koleksi fiksi yang tersedia dapat memenuhi kebutuhan hiburan bagi siswa.<sup>30</sup>

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Zahriani dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah teknik pengambilan sampel, dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling*, sedangkan penelitian Zahriani menggunakan teknik secara acak dari jumlah populasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh Zahriani dengan wawancara, kuesioner dan dokumentasi sedangkan penelitian ini dengan kuesioner dan dokumentasi. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif, dan sama-sama menggunakan respon sebagai variabel X. dan Teknik pengolahan data sama-sama menggunakan rumus persentase.

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Abdul Azis, dengan judul Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini membahas tentang bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Adapun rumusan masalah yaitu bagaimana persepsi pemustaka terhadap sistem pelayanan sirkulasi

---

<sup>30</sup> Zahriani, Respon Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Smp Negeri 8 Banda Aceh. *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2017.

di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, dan bagaimana cara pustakawan menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan sirkulasi, dan mengetahui cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah dengan menggunakan daftar pertanyaan berupa angket (kuesioner) dengan mengambil sampel sebanyak 40 pemustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan berdasarkan hasil jumlah persentase yaitu 49,32%, pemustaka menyatakan sangat baik, dan cara pustakawan terhadap pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka. Berdasarkan hasil persentase yaitu 49,75% pemustaka menyatakan sangat baik, jadi sistem pelayanan sirkulasi dan cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka sudah sesuai yang diharapkan pemustaka.<sup>31</sup>

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh Abdul Azis dengan penelitian yang akan penulis lakukan adalah dari teknik pengambilan sampel, dalam penelitian ini pengambilan sampel dengan menggunakan *accidental sampling*, sedangkan penelitian Abdul Azis menggunakan teknik secara acak sebesar 10 % dari jumlah

---

<sup>31</sup> Abdul Azis. Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Skripsi. Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2018

populasi. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh Abdul Azis dengan wawancara, kuesioner dan dokumentasi sedangkan penelitian ini dengan kuesioner dan dokumentasi. Persamaannya adalah sama-sama menggunakan metode kuantitatif dan sama-sama menggunakan respon sebagai variabel X. Teknik pengolahan data sama-sama menggunakan rumus persentase.

## **F. Respon Pemustaka**

### **1. Pengertian Respon**

Respon berasal dari kata *response*, yang berarti kata balasan atau tanggapan (*reaction*). Respon adalah istilah psikologi yang digunakan untuk menamakan reaksi terhadap rangsangan yang diterima oleh panca indra. Hal yang menunjang dan melatarbelakangi ukuran sebuah respon adalah sikap, persepsi, dan partisipasi. Respon pada prosesnya didahului sikap seseorang karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang untuk bertingkah laku jika menghadapi suatu rangsangan tertentu.<sup>32</sup> Respon berasal dari kata *response* yang berarti jawaban, balasan, atau tanggapan (*reaction*).<sup>33</sup>

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan respon adalah reaksi, jawaban, atau tanggapan yang bersifat terbuka dan cenderung datang lebih cepat dan langsung terhadap suatu gejala atau peristiwa yang terjadi. Respon itu terbentuk dari proses rangsangan atau pemberian sebab akibat dari proses rangsangan tersebut.

---

<sup>32</sup> Alex Sobur, Psikologi Umum, (Bandung: Pustaka Setia, 2019) hlm..445

<sup>33</sup> Andini T. Nirmala dan Aditya A. Pratama, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, (Surabaya: Prima Media, 2017), hal. 367

Respon pemustaka bisa dalam bentuk baik atau buruk, positif atau negatif. Apabila respon positif maka orang yang bersangkutan cenderung untuk menyukai atau mendekati objek, sedangkan respon negatif cenderung untuk menjauhi objek tersebut akan tetapi tidak dalam semua hal demikian. Respon pemustaka merupakan reaksi sosial yang dilakukan mahasiswa atau pengguna dalam menanggapi pengaruh atau rangsangan dalam dirinya dari situasi pelayanan yang diberikan oleh petugas pustaka.

Respon pengguna terhadap layanan sirkulasi yaitu tanggapan atau pendapat tentang layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

- a. Respon pemustaka terhadap proses peminjaman dan pengembalian koleksi.
- b. Respon pemustaka terhadap ketersediaan koleksi.
- c. Respon pemustaka terhadap keterlambatan pengembalian koleksi

Ketiga respon tersebut menjadi indikator yang peneliti gunakan dalam penelitian ini. Respon pada prosesnya di dahului sikap seseorang karena sikap merupakan kecenderungan atau kesediaan seseorang untuk bertindak laku dalam menghadapi suatu rangsangan tertentu.

Respon dimunculkan oleh dorongan dan petunjuk dimaksudkan untuk mereduksi atau pengelemenasian dorongan.<sup>34</sup> Secara umum dapat dikatakan bahwa terdapat tiga faktor yang mempengaruhi respon seseorang, yaitu :

---

<sup>34</sup> Matthew H. Olson dan B.R. Hargenhahn, Pengantar Teori-Teori Kepribadian, cet.8 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2013) hlm.52



2. Diri orang yang bersangkutan yang melihat dan berusaha memberikan interpretasi tentang apa yang dilihatnya itu, ia dipengaruhi oleh sikap, motif, kepentingan, dan harapannya.
3. Sasaran respon tersebut, berupa orang, benda, atau peristiwa. Sifat-sifat sasaran itu biasanya berpengaruh terhadap respon orang yang melihatnya. Dengan kata lain, gerakan, suara, ukuran, tindakan-tindakan, dan ciri-ciri lain dari sasaran respon turut menentukan cara pandang seseorang.
4. Faktor situasi, respon dapat dilihat secara kontekstual yang berarti dalam situasi mana respon itu timbul mendapat perhatian. Situasi merupakan faktor yang turut berperan dalam pembentukan atau tanggapan seseorang. Hampir semua kejadian di dunia saat ini penuh dengan rangsangan. Suatu rangsangan (stimulus) adalah sebuah unit input yang merangsang satu atau lebih dari (lima) panca indera. Penglihatan, penciuman, rasa, sentuhan, dan pendengaran. Orang tidak dapat menerima seluruh rangsangan yang ada dilingkungan mereka. Oleh karena itu, mereka menggunakan keterbukaan yang selektif (*selective exposure*) untuk menentukan masa rangsangan yang harus diperhatikan dan mana yang harus diabaikan<sup>35</sup>

Respon secara pemahaman luas dapat diartikan pula ketika seseorang memberikan reaksinya melalui pemikiran, sikap, dan perilaku. Sikap yang ada pada diri seseorang akan memberikan warna pada perilaku atau perbuatan

---

<sup>35</sup> Nugroho J.Setiadi, *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grub, 2018) hlm.159

seseorang. Secara umum respon atau tanggapan dapat diartikan sebagai hasil atau kesan yang di dapat dari sebuah pengamatan. Adapun dalam hal ini yang dimaksud dengan tanggapan ialah pengamatan tentang subjek, peristiwa-peristiwa yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Segala sesuatu yang pernah kita alami akan selalu meninggalkan jejak atau kesan dalam pikiran kita. Kesan atau jejak itulah yang dapat timbul kembali dan berperan sebagai sebuah tanggapan atau bisa disebut respon.

## **2. Faktor Terbentuknya Respon**

Tanggapan yang dilakukan seseorang dapat terjadi jika terpenuhi faktor penyebabnya. Hal ini perlu diketahui supaya individu yang bersangkutan dapat menanggapi dengan baik. Pada proses awalnya individu mengadakan tanggapan tidak hanya dari stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitar, tidak semua stimulus yang ada persesuain atau yang menarik darinya.

Pada proses terjadinya respon senantiasa dilatarbelakangi dengan sikap seseorang yang akan berdampak pada kecenderungan untuk bertindak laku (dengan stimulus). Selanjutnya Sarlito Wirawan dalam E Kurniawati, mengemukakan bahwa respons memiliki 2 bentuk, yaitu positif dan negatif.

### **1) Respons positif**

Respons dapat dikatakan bernilai positif jika masyarakat menanggapi suatu hal dengan antusias dan memberikan dukungan terhadapnya. Respons yang positif cenderung mendekatkan seseorang pada objek yang menjadi sasarannya. Hal ini dilakukan sebagai bentuk dukungan atas objek tersebut.

## 2) Respons negatif

Sebaliknya respons yang dinilai negatif adalah tanggapan masyarakat dengan tidak ikut berpartisipasi atau mendukung suatu kejadian. Respons ini muncul dengan kecenderungan untuk menjauhi objek sasarannya. Tentunya ini sebagai sikap penolakan atas objek tersebut.<sup>36</sup>

Respon atau tanggapan merupakan salah satu faktor kejiwaan yang perlu mendapat perhatian. Memahami dan mendalami respon merupakan tugas berat karena respon setiap orang berbeda-beda.

Dengan kata lain stimulus akan mendapatkan pemelihan dan individu akan bergantung pada dua faktor, yaitu :

### 1. Faktor internal

Faktor yang ada dalam diri individu manusia itu sendiri dari dua unsur yakni rohani dan jasmani. Seseorang yang mengadakan tanggapan terhadap stimulus tetap dipengaruhi oleh eksistensi kedua unsur tersebut. Apabila terganggu oleh satu unsur saja, maka akan melahirkan tanggapan yang berbeda pada diri individu yang melakukan tanggapan atau akan berbeda tanggapannya tersebut antara satu orang dengan orang lain. Unsur jasmani atau fisiologisnya yang meliputi keberadaan atau perasaan (*feeling*), akal, fantasi, pandangan jiwa, mental, pikiran motivasi, dan sebagainya.

---

<sup>36</sup> E Kurniawati, "Teori Respon" <http://www.digilib.iainkendari.ac.id>, (diakses tanggal 27 Oktober 2023)

## 2. Faktor eksternal

Faktor yang ada pada lingkungan. Faktor ini intensitas dan jenis benda atau orang menyebutnya dengan faktor stimulus. Bimo Walgito dalam bukunya menyatakan bahwa faktor fisik berhubungan dengan objek menimbulkan stimulus dan stimulus akan mengenai alat indera.<sup>37</sup>

Dari pengertian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa respon tidak langsung terbentuk melainkan ada faktor yang menjadi penyebab terbentuknya respon. Setiap individu akan menghasilkan respon yang berbeda-beda sesuai hasil pengamatannya. Faktor yang mempengaruhi terbentuknya respon ada dua, yaitu internal dan eksternal.

## 3. Macam-macam Respon

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Steven M. Chaffee respon dapat dibagi menjadi 3 yaitu :

- a. Kognitif, yaitu respon yang berkaitan erat dengan pengetahuan keterampilan dan informasi seseorang mengenai sesuatu. Respon ini timbul apabila adanya perubahan terhadap yang dipahami oleh khalayak.
- b. Afektif, yang dimaksud dengan respon afektif adalah respon yang berhubungan dengan emosi, sikap dalam menilai seseorang terhadap sesuatu. Respon ini timbul apabila ada perubahan yang disenangi khalayak terhadap sesuatu.

---

<sup>37</sup> Bimo Walsito, *Psikologi Umum*, (Yogyakarta: UGM, 2019), hal. 55

- c. Psikomotorik, yaitu respon yang berhubungan dengan perilaku nyata meliputi tindakan atau kebiasaan.<sup>38</sup>

Jadi, respon menurut penulis adalah tanggapan terhadap yang muncul dari indra dan faktor lingkungan sehingga menimbulkan reaksi yang muncul karena adanya suatu pertanyaan yang menimbulkan jawaban yang bersifat positif atau negatif sehingga menimbulkan stimulus yang menarik dirinya.

Dari pengertian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa respon merupakan kegiatan komunikasi yang akan menghasilkan efek. Efek tersebut yang nantinya akan menjadi respon. Respon memiliki tiga macam, kognitif, afektif, dan psikomotor.

#### **G. Layanan Perpustakaan**

Pengertian layanan perpustakaan secara dinamis berkembang seiring dengan kebutuhan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi. Pada awalnya, yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah pemberian layanan bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan. Pustakawan akan memberikan layanan jika pemustaka datang ke perpustakaan. Hal ini mencerminkan layanan perpustakaan yang pasif. Hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk bahan pustaka secara tepat dan akurat sesuai kebutuhan pemustaka penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi. Selain menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, perpustakaan juga harus menyediakan sarana temu balik yang dapat memudahkan pemustaka untuk mencari bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan

---

<sup>38</sup> Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, cet. ke 6, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2018), hal. 64

informasinya.

Terdapat banyak jenis layanan pemustaka yang dapat diselenggarakan oleh perpustakaan. Hal ini tergantung pada jenis perpustakaan, tujuan perpustakaan, dan kemampuan masing-masing perpustakaan untuk dapat menyelenggarakan layanan pemustaka yang bervariasi. Satu jenis perpustakaan pun belum tentu menyediakan layanan yang sama. Banyak faktor yang memengaruhi, misalnya ketersediaan sumber daya manusia yang dapat menjalankan suatu jenis layanan, anggaran yang dapat mendukung kegiatan layanan tersebut, dan kebutuhan pemustaka.

Ada beberapa jenis kegiatan pelayanan yang biasa dilakukan di perpustakaan, hal ini tergantung pada jenis perpustakaannya. Berikut ini merupakan beberapa jenis layanan yang lazim terdapat di perpustakaan umum antara lain:<sup>39</sup>

### **1. Pengertian Layanan Sirkulasi**

Menurut Lasa dalam Roslina Maulida, layanan sirkulasi mencakup semua hasil kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.<sup>40</sup> Sedangkan menurut Istiana bahwa layanan sirkulasi sebagai layanan yang dapat memungkinkan pengguna untuk dapat membaca koleksi, memfoto copy dan meminjam dibawa pulang untuk beberapa

---

<sup>39</sup> Murniaty, "Pelayanan Perpustakaan Tolak Ukur Keberhasilan Perpustakaan," artikel diakses pada 13 Maret 2016.

<sup>40</sup> Roslina Maulida, "Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Sebagai Upaya Mendukung Peningkatan Kompetensi Guru", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 1, No. 1, 2019, hlm. 143

waktu.<sup>41</sup> Selain itu menurut Saleh dalam Adhiarya dkk, layanan sirkulasi merupakan layanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan.<sup>42</sup>

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi pada dasarnya sebagai kegiatan pemustaka dalam menggunakan koleksi baik dibaca, dipinjam ataupun di *foto copy*.

## 2. Tujuan Layanan Sirkulasi

Menurut Handoyo tujuan layanan sirkulasi yaitu untuk memperlancar dan mempermudah proses peminjaman bahan pustaka untuk dibawa pulang oleh pemustaka.<sup>43</sup> Sedangkan menurut Istiana tujuan penyelenggaraan layanan sirkulasi yaitu sebagai berikut:

- (1) Memberikan kesempatan kepada pemustaka agar lebih leluasa menikmati koleksi yang dimiliki perpustakaan karena koleksi dapat dipinjam dan dibawa pulang;
- (2) Koleksi yang tersedia dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Bagi perpustakaan suatu nilai berharga jika banyak koleksi yang dipinjam, dengan demikian tujuan perpustakaan dapat terselenggara;
- (3) Menjaga ketertiban dan kerapian administrasi perpustakaan. Oleh sebab itu, perpustakaan memerlukan tata tertib layanan sirkulasi agar koleksi

---

<sup>41</sup> Istiana Purwani, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2017), hlm. 18.

<sup>42</sup> Kharisma Adhiarya, et al, "Kajian Sikap Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 2, No. 1, 2018, hlm. 80.

<sup>43</sup> M.Z. Eko Handoyo, "Layanan Perpustakaan", *Makalah* disampaikan pada Pelatihan Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Pola 300 Jam, Universitas Negeri Semarang, Semarang, 10-21 Desember 2016, hlm. 1

yang dipinjam dapat tetap terkontrol.<sup>44</sup>

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan layanan sirkulasi untuk memudahkan proses penggunaan koleksi oleh pemustaka, koleksi dapat dipinjam sehingga pemanfaatan koleksi dapat optimal.

### 3. Fungsi Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi memiliki kegunaan dalam pelaksanaannya. Menurut Qulyubi dalam Yanita, dkk, layanan sirkulasi memiliki fungsi dalam melayani pengguna perpustakaan khususnya dalam hal berikut:

“Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan; Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan; Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman; Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda; Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka; Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku yang hilang atau rusak; Pertanggungjawaban atas segala berkas buku; Pembuatan statistik anggota yang memperbaharui keanggotannya yaitu anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjaman, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik jumlah buku berdasarkan subjek dan jumlah buku yang masuk daftar tandon; Penugasan lainya terutama yang berkaitan dengan peminjaman.”<sup>45</sup>

Seluruh koleksi buku teks diatur oleh layanan sirkulasi, baik dari

---

<sup>44</sup> Istiana Purwani, *Layanan* ..... hlm. 19

<sup>45</sup> Fitriani Yanita, et al, “Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan: Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan Stikes Widya Husada Semarang”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 2, No. 1, 2013, hlm. 39.



pengelolaan bahan sampai pada peminjaman sehingga perlu petugas yang profesional.

#### **4. Sistem Layanan Perpustakaan**

Sistem dapat berguna untuk mempermudah dalam pelaksanaan layanan kepada pengguna. Menurut Istiana sistem layanan perpustakaan ada tiga macam antara lain:<sup>46</sup>

##### **1. Sistem Terbuka**

Pada sistem ini pengguna dapat bebas masuk dan melihat serta mencari buku dari rak-rak buku perpustakaan. Ketika pengguna telah menemukan buku yang dicari maka dapat melakukan peminjaman dengan cara membawa buku tersebut ke petugas layanan sirkulasi, lalu dapat menunjukkan kartu keanggotaan dan mengisi buku peminjaman. Setelah petugas selesai melakukan administrasi peminjaman maka pengguna dapat membawa buku tersebut. Pada dasarnya sistem ini menerapkan keleluasan terhadap pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan.

##### **2. Sistem Tertutup**

Sistem ini mengharuskan pengguna melihat daftar buku yang ada atau dengan melihat katalog, lalu mencatat nomor panggil buku dan diserahkan kepada petugas. Setelah itu petugas akan mencarinya buku yang dimaksud, koleksi ini biasanya dapat dipinjamkan kepada pengguna, tetapi hanya bisa dipinjam dengan waktu yang tidak lama dan harus digunakan ditempat tersebut setelahnya petugas akan langsung mengambil koleksi yang telah

---

<sup>46</sup>Istiana Purwani, *Layanan* ..... hlm. 13

dipinjam. Jika koleksi ini khusus maka biasanya tidak dapat dipinjam.

### 3. Sistem Campuran

Pada sistem ini menurut Istiana biasanya perpustakaan menerapkan dua sistem untuk jenis koleksi yang berbeda yaitu sistem terbuka dan tertutup. Perpustakaan menerapkan sistem terbuka jika untuk layanan buku teks dan pada sistem tertutup bagi buku-buku referensi. Penerapan sistem ini biasanya sesuai dengan pertimbangan perpustakaan masing-masing, biasanya dengan melihat jenis koleksi, sumber daya manusia dan ruangan yang tersedia.

### 5. Tata Kerja Layanan Sirkulasi

Semua kegiatan yang dilakukan layanan sirkulasi saling berkaitan, maka hendaklah layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan jenis tugas pada setiap bagian. Menurut Istiana, Kegiatan dalam sirkulasi meliputi: keanggotaan, pinjaman koleksi, pengembalian koleksi, penagihan, sanksi, surat keterangan bebas pinjam dan statistik<sup>47</sup>. Proses layanan sirkulasi meliputi kegiatan: keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan, sanksi, dan memberikan keterangan bebas pinjaman.

#### a. Keanggotaan

Salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan anggota. Keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pengguna perpustakaan sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan. Untuk beberapa perpustakaan tugas menerima anggota perpustakaan ada yang menjadi tanggung jawab bagian administrasi

---

<sup>47</sup> Purwani Istiana, "*Layanan Perpustakaan*", (Yogyakarta: Penerbit Ombak Dua,2004), hlm. 11.

perpustakaan. Mengenai syarat dan jenis keanggotaan berbeda-beda tergantung kepada kebijakan perpustakaan. Syarat keanggotaan pada perpustakaan yang sudah terotomasi tentu saja berbeda dengan perpustakaan yang masih tradisional Menurut kegunaan dari pada pendaftaran anggota adalah sebagai berikut :

- 1) Mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang lain, yang memungkinkan ingin mempergunakan dengan baik.
- 2) Mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya.
- 3) Mengukur kedudukan sosialnya dengan jalan mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembaca.
- 4) Mengetahui golongan peminjam untuk mengetahui pula kebutuhan mereka, selera yang sesuai dapat dipergunakan sebagai data perbandingan dengan perpustakaan lain, kemudian meningkatkan.<sup>48</sup>

b. Peminjaman

Layanan peminjaman adalah pemberian layanan dengan meminjamkan bahan pustaka kepada pemustaka untuk bisa dibawa pulang. Pelayanan di perpustakaan mengatur penerimaan anggota perpustakaan, peminjamam dan pengembalian buku, pemberian sanksi, semua kegiatan ini dapat dilakukan dengan manual atau dengan bantuan komputer sistem peminjaman koleksi tidak dapat lepas dari sistem pelayanan perpustakaan. Dua sistem pelayanan

---

<sup>48</sup> NS, Sutarno. *Manajemen Perpustakaan*. (Jakarta: Sagung Seto, 2016). hlm.98

perpustakaan (terbuka dan tertutup) ada hubungannya dengan bagaimana cara perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam koleksi. Dalam sistem pelayanan tertutup, petugas akan mengambil buku di rak yang diminta oleh pengguna. Pengguna tidak diperkenankan mengambil sendiri koleksi yang ada di rak.

Dalam proses peminjaman koleksi ada yang boleh dibawa pulang dan ada sejumlah koleksi yang hanya boleh dibaca di tempat. Sedangkan jangka waktu pinjam juga sangat bervariasi misalnya :

- 1) Jangka lama: setahun, semester, sekuartal, sebulan
- 2) Jangka menengah: setengah bulan, sepuluh hari, seminggu
- 3) Jangka waktu pendek: tiga hari, dua hari, sehari
- 4) Jangka waktu singkat: semalam, setengah hari, sejam.<sup>49</sup>

#### c. Pengembalian

Pada perpustakaan kecil, bagian pengembalian sering dijadikan satu dengan peminjaman. Akan tetapi bagi perpustakaan yang besar bagian ini dapat berdiri sendiri. Petugas di bagian ini harus tegas dan teliti. Sebab sering terjadi pelanggaran misalnya: keterlambatan dalam pengembalian, penyobekan halaman, terdapat coretan, pemalsuan pada tanggal kembali. Tidak semua pengunjung perpustakaan sering membaca di perpustakaan sehingga harus meminjam buku yang mereka butuhkan. Buku yang dipinjam pengguna harus dikembalikan ke perpustakaan. Pengembalian bahan pustaka tersebut harus tepat pada waktunya, agar pengguna yang lain dapat

---

<sup>49</sup> Noerhayati. Pengelolaan Perpustakaan. (Bandung: Alumni, 2017). hlm 104

mempergunakan bahan pustaka tersebut.

d. Penagihan

Jika terjadi keterlambatan pengembalian yang melebihi batas kewajaran perlu diadakan penagihan. Penagihan dapat dilakukan dengan surat maupun lisan. Sering terjadi pada kelompok masyarakat tertentu terdapat kecenderungan untuk memonopoli pemanfaatan koleksi.

e. Perpanjangan

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung kepada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali saja dan juga memberikan satu kali saja. Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, prosedur perpanjangan masa pinjam yaitu: 1) Petugas memeriksa formulir penempahan, 2) Jika tidak ada menempah, petugas membutuhkan tanggal yang baru pada kartu pinjam dan kartu buku, 3) Jika tidak ada yang menempah, petugas tidak memberikan ijin perpanjangan.

f. Sanksi

Sanksi yang dikenakan kepada pelanggar hendaknya bersifat mendidik agar mereka menyadari bahwa bahan pustaka itu juga diperlukan oleh orang lain. Berat ringannya sanksi tergantung pada jenis pelanggannya. Oleh karena itu sanksi dapat berupa denda, peringatan penggantian maupun sanksi administrasi.

g. Surat Keterangan Bebas Pinjam

Untuk menjaga keutuhan koleksi secara keseluruhan, maka tiap anggota telah habis masa keanggotaannya atau untuk keperluan lain, diperlukan keterangan

bebas pinjam. Kegunaan bebas pinjam ini untuk mengecek apakah pinjaman telah kembali semua atau belum. Ketentuan bebas pinjam disyaratkan untuk kepentingan-kepentingan sebagai berikut: 1). Ujian Akhir, 2). Pemberian yudisium, 3). Pemberian ijazah, 4). Pendaftaran, 5), Pindah studi atau pekerjaan.

h. Statistik

Statistik merupakan informasi kuantitatif tentang jumlah tambahan buku pertahun, jumlah pengunjung dan sebagainya. Dengan adanya statistik yang baik dapat diketahui perkembangan perpustakaan.

**6. Beberapa Tugas yang Masuk Kedalam Layanan Sirkulasi**

Sumber daya manusia adalah aset utama perpustakaan yang menjadi perencanaan dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Sumber daya manusia bersifat pasif dan dapat dikuasai serta di atur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perpustakaan. Bagian sirkulasi melakukan tugas sebagai berikut:

- a) Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- b) Pendaftaran kartu anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan
- c) Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman
- d) Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan
- e) Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya

- f) Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak
- g) Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
- h) Membuat statistika peminjaman
- i) Peminjaman antar perpustakaan
- j) Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan
- k) Tugas lainnya yang berkaitan dengan peminjaman.<sup>50</sup>

## **H. Kualitas Layanan**

### **1. Pengertian Kualitas Layanan**

Menurut Suwarno, kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan.<sup>51</sup> Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat kita jumpai beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampaiannya saja biasanya

---

<sup>50</sup> Sulistyio Basuki, *“Pengantar Ilmu Perpustakaan”*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm.257-259.

<sup>51</sup> Suwarno, Wiji. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017). hlm. 82.

terdapat pada elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
2. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah<sup>52</sup>.

Berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diutamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka agar untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, serta untuk mengetahui layanan diberikan memiliki suatu kualitas yaitu dengan melakukan survei kepada para pemustaka.

## 2. Dimensi dan Indikator Kualitas Layanan

Dalam menilai kualitas suatu layanan umum dapat menggunakan tolok ukur. Parasuraman Rahayuningsih menjelaskan bahwa terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolok ukur dalam menentukan kepuasan pengguna, yaitu:

### 1) *Tangibles*, atau bukti fisik

*Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana fisik perpustakaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya;

---

<sup>52</sup> Martini, Nina Ariyani, dan Ida Farida. *Psikologi Perpustakaan*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 2017). hlm. 76.



2) *Reliability*, atau keandalan

*Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perpustakaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi;

3) *Responsiveness* atau ketanggapan

*Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan;

4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian

*Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pustakawan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*);

5) Empati,

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemustaka dengan berupaya

memahami keinginan pemustaka. Dimana perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pelayanan yang nyaman bagi pelanggan<sup>53</sup>.

Karakteristik kualitas layanan perpustakaan yang dijelaskan Fatmawati dibagi menjadi dimensi dan indikator kualitas layanan.

a. Sikap petugas dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi (*ServiceAffect*)

*Service Affect* yaitu sikap petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka.

Kualitas layanan perpustakaan akan semakin baik apabila pustakawan mempunyai kemampuan sebagai perantara atau penengah (*Internediary*) yang profesional bagi pemustakanya. Bagaimanapun sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan.

b. Petunjuk dan sarana akses layanan sirkulasi (*Personal Control*)

Petunjuk dan sarana akses adalah suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari dan mendapatkan sebuah informasi. Dalam layanan sirkulasi menyediakan sarana dan petunjuk akses seperti pendaftaran anggota sampai mendapatkan surat bebas pustaka, petunjuk tata tertib, panduan menjadi anggota, kenyamanan waktu peminjaman, kepercayaan diri pemustaka dalam mencari koleksi sendiri, dan perpustakaan menyediakan sarana wifi gratis dan sarana *Online Public Access Catalogue* (OPAC).

---

<sup>53</sup> Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pelanggan: Menggunakan metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

c. Akses informasi di layanan sirkulasi (*Information Accces*)

Akses informasi adalah membahas mengenai ketersediaan koleksi, dan kecepatan waktu akses. Dalam layanan sirkulasi Perpustakaan menyediakan sarana dan memberikan akses dalam peminjaman sampai pengembalian agar pemustaka mendapatkan informasi yang diinginkan Berikut adalah indikatornya:

1) Ruang Lingkup (*Content Scope*)

Ruang lingkup mencakup ketersediaan koleksi yang sesuai kebutuhan pemustaka dan tersedianya bimbingan pemustaka. Ruang lingkup pada layanan sirkulasi adalah layanan sirkulasi dapat melayani koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan perpustakaan menyediakan layanan bimbingan bagi pemustaka jika pemustaka kebingungan dalam mencari informasi.

2) Kecepatan Waktu (*Timeliness*)

Kecepatan waktu akses mencakup kemudahan dalam mendapatkan sebuah informasi. Kecepatan waktu akses dalam layanan sirkulasi adalah kelancaran pemustaka dalam hal melakukan peminjaman sampai pengembalian koleksi. Kecepatan waktu dalam pelayanan sirkulasi tentunya dapat mempercepat akses pemustaka dalam mendapatkan sebuah informasi yang dibutuhkan.

Penjelasan di atas menunjukkan bahwa dimensi dan indikator kualitas layanan dapat dijadikan indikator penelitian. Dimensi dan indikator tersebut penulis jadikan sebagai pernyataan kuesioner untuk sampel penelitian. Dimensi

dan indikator kualitas layanan dikaitkan dengan pelayanan yang ada pada layanan sirkulasi, sehingga nantinya dapat diketahui kualitas pelayanan sirkulasi yang diberikan Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala sudah memenuhi kebutuhan pemustaka atau justru belum memenuhi kebutuhan pemustaka. Hasil respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi pada ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala dapat diketahui setelah pemustaka mengisi kuesioner yang penulis buat sesuai dengan dimensi dan indikator kualitas layanan yang terkait dengan layanan sirkulasi.



### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Rancangan Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yaitu penelitian yang bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti, sehingga berkaitan dengan persepsi, ide, pendapat atau kepercayaan, yang tidak dapat diukur dengan angka<sup>54</sup>.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan jenis penelitian survei yaitu tipe penelitian dengan menggunakan kuesioner atau angket sebagai sumber data utama. Dalam penelitian survei, responden diminta untuk memberikan jawaban singkat yang sudah tertulis didalam kuesioner atau angket kemudian jawaban dari seluruh responden tersebut diolah menggunakan teknik analisis kuantitatif tertentu<sup>55</sup>.

Penelitian ini bertujuan untuk mencari dan mengumpulkan semua informasi yang berhubungan respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasional, yaitu suatu pendekatan yang membahas tentang suatu hubungan antara dua komponen atau variabel atau lebih<sup>56</sup>.

Penelitian diklasifikasikan kedalam penelitian opini, sebab data yang dianalisis berupa persepsi dan pendapat responden. Persepsi yang dimaksud

---

<sup>54</sup> Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif Dan Kuantitatif*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2011). hal. 45.

<sup>55</sup> Martono, Nanang, *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Rajawali, 2018), hal. 20.

<sup>56</sup> Husaini Usman, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2019), hal. 197.

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala, yang beralamat di Jalan Teuku Nyak Arief Kopelma Darussalam Kecamatan Syiah Kuala Kota Banda Aceh, kode pos 23111. Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 4 Maret sampai dengan tanggal 5 April 2024.

## C. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian<sup>57</sup>. Populasi merupakan keseluruhan obyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>58</sup>

Menurut Husaini, populasi ialah semua nilai hasil perhitungan maupun pengukuran, baik kuantitatif maupun kualitatif, dari karakteristik tertentu mengenai sekelompok obyek yang lengkap dan jelas.<sup>59</sup> Sedangkan menurut Sugiono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>60</sup>

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh anggota Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala yang memiliki kartu anggota pada

---

<sup>57</sup> Husaini Usman, *Pengantar Statistik...*, hal. 174.

<sup>58</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta : Rajawawi Pers, 2019), hal. 66

<sup>59</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistika*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2019), hal. 181

<sup>60</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2020). hlm. 354

sampai dengan tahun 2023 yang berjumlah 3240 orang.

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang mempunyai ciri-ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti.<sup>61</sup> Menurut Suharsimi Arikunto apabila jumlah sampel lebih dari 100 maka dapat diambil 10-15 % dan 20-25 % atau lebih, Jika sampelnya di bawah 100 maka lebih baik diambil semua<sup>62</sup>.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*. *Accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu sampel yang secara kebetulan atau *accidental* bertemu dengan peneliti yang dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data<sup>63</sup>. Alasan menggunakan teknik *accidental sampling* ini karena jumlah sampel terlalu banyak dan sulit untuk ditentukan. Oleh karena itu peneliti mencari sampel pada saat sampel datang berkunjung ke Ruang Baca fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Penentuan sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus slovin. Adapun jumlah sampel penelitian adalah sebagai berikut:

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

Dimana :

n = Jumlah sampel

---

<sup>61</sup> Moleong, J, Lexy, *Metodologi Penelitian Kuantitatif* . Edisi Revisi. Jilid. 5, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2018), hal. 143.

<sup>62</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2017), hal. 107.

<sup>63</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017). hal. 291

N = Jumlah populasi

e = Margin error (10%)

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

$$n = \frac{3240}{1 + 3240(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3240}{1 + 3240 (0.01)}$$

$$n = \frac{3240}{1 + 32,4}$$

$$n = 97,00$$

Berdasarkan hasil dari rumus slovin tersebut, jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 97 orang.

#### D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah penelitian secara teoritis dianggap paling mungkin atau paling tinggi tingkat kebenarannya.<sup>64</sup> Yang menjadi hipotesis secara riset dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh yang signifikan antara respon pemustaka dengan kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Secara statistik Hipotesis yang diajukan adalah:

$$H_0: \rho \neq 0 \rightarrow (\text{terdapat respon})$$

$$H_a: \rho = 0 \rightarrow (\text{tidak terdapat respon})$$

---

<sup>64</sup> Margono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Rieneka Cipta, 2014), hal. 68



- a. Hipotesis dasar ( $H_0$ ) = Terdapat respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.
- b. Hipotesis alternatif ( $H_a$ ) = Tidak terdapat respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala Banda Aceh.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian disamping perlu menggunakan metode penelitian yang tepat, juga perlu memilih teknik dan alat pengumpulan data yang relevan. Penggunaan teknik operasional dan alat pengumpulan data yang tepat memungkinkan diperolehnya data yang objektif. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dokumentasi yang berkaitan dengan tujuan, sehingga tujuan dari sebuah penelitian dapat diungkapkan secara transparan dan akuntabel. Arikunto menjelaskan mengumpulkan data merupakan pekerjaan yang penting dalam meneliti<sup>65</sup>. Sugiyono menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data kuantitatif dapat dilakukan dengan interview (wawancara), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya<sup>66</sup>. Dalam penelitian ini penulis mengadakan pengumpulan data dengan menggunakan angket (kuesioner) dan dokumentasi. Secara rinci dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuesioner (angket)

Angket adalah kumpulan dari pertanyaan yang digunakan secara tertulis

---

<sup>65</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur...*, hal. 223.

<sup>66</sup> Sugiono, *Metode Penelitian ...* hal. 124.

kepada responden dan cara menjawab juga dilakukan secara tertulis<sup>67</sup>. Angket digunakan untuk mengumpulkan informasi tentang respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Pemustaka memberikan tanda *check list* (v) pada jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pilihannya. Angket tersebut disusun berdasarkan indikator yang telah ditentukan berdasarkan pendapat para ahli. Indikator-indikator tersebut akan diuraikan dalam bentuk pertanyaan sebagai instrumen pengambilan data yaitu kuesioner penelitian. Selanjutnya angket yang telah disebarkan dianalisis dengan menggunakan pedoman Skala Likert berbentuk pilihan ganda dengan empat opsi yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS) dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pemberian skor dengan menggunakan skala linkert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan kriteria skor penilaian yang digolongkan dalam empat tingkatan dengan penilaian sebagai berikut :

- a. Untuk jawaban sangat setuju diberi skor 4
- b. Untuk jawaban setuju skor 3
- c. Untuk jawaban tidak setuju skor 2
- d. Untuk jawaban sangat tidak setuju skor 1.

Kuesioner yang telah dijawab oleh responden dikumpulkan dan diperiksa kelengkapannya dan langkah berikutnya di tabulasi data,

---

<sup>67</sup> Suharsimi Arikunto. *Prosedur...*, hal. 101.

selanjutnya hasil jawaban responden dijadikan nilai untuk menentukan korelasional masing-masing variabel.

## 2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang mengumpulkan dokumen-dokumen tertulis yang penting dan berhubungan dengan masalah yang diteliti seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya<sup>68</sup>.

Dokumentasi sangat diperlukan untuk pengumpulan data. Menurut Moleong menjelaskan walaupun dikatakan bahwa sumber diluar kata dan tindakan merupakan sumber kedua, jelas hal itu tidak bisa diabaikan<sup>69</sup>.

## F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis melakukan analisis data dengan cara melakukan analisis data dengan menggunakan rumus persentase yaitu:

$$\text{Rumus } P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

P = Angka Persentase

f = Frekuensi Jawaban Sampel

N = Banyaknya Sampel

100% = Bilangan Konstanta<sup>70</sup>.

Kemudian data diolah dalam tabel-tabel dan ditafsirkan dengan menggunakan kriteria sebagai berikut:

76% - 100% = Sangat baik

---

<sup>68</sup> *Ibid*, hal. 199.

<sup>69</sup> Moleong, J, Lexy. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi Revisi. Jilid. 1, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2016). hal. 159

<sup>70</sup> Sudjana, *Metode Statistik*. (Bandung: Tersiti, 2009), hal 50.

51% - 75% = Baik

25% - 50% = Tidak baik

0% - 25% = Sangat tidak baik



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Profil Tempat Penelitian**

Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala berdiri pada Januari 2016. Awalnya Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala masih berada pada masing-masing Jurusan. Ruang Baca tersebut berada pada Jurusan Manajemen, Ekonomi Pembangunan, Akuntansi dan Sekretaris yang dikelola oleh Pustakawan.

Pada awal tahun 2016 barulah Ruang Baca tersebut digabungkan menjadi satu yaitu menjadi Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala, yang bersebelahan dengan gedung KPMG atau Prodi Akuntansi dan beralamat di jalan Teuku Nyak Arief Kopelma Darussalam Banda Aceh. Gedung Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala terdiri dari 1 lantai dengan 3 ruangan; Ruang Baca, Ruang Buku, dan Ruang Kerja.

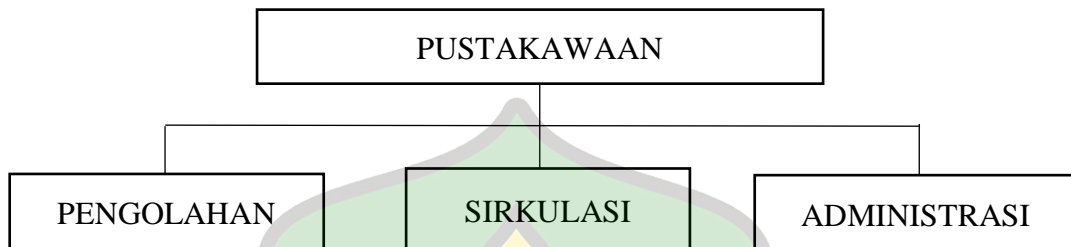
##### **2. Struktur Organisasi, Fasilitas dan Koleksi**

###### **a. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi Ruang Baca merupakan bagian atau wewenang dalam pembagian tugas masing-masing Pustakawan bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diamanahkan kepada setiap karyawan yang ada di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala.

## Struktur Organisasi

### Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala



**Gambar 4. 1 Gambar Struktur Organisasi**

#### b. Kompetensi Pengelola Ruang Baca

**Tabel 4.1  
Kompetensi Pengelola Pustakawan**

NO	NAMA	KOMPETENSI
1.	Sri Maryanova, S.IP	Pustakawan
2.	Satiawati Agustini, SE	Non Pustakawan
3.	Hasnawati, S.E	Non Pustakawan
4.	Nurhayati, A.Md	Non Pustakawan
5.	Rosmawar	Non Pustakawan

#### c. Koleksi

Koleksi Ruang Baca Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Syiah Kuala berjumlah 4348 judul dengan 10276 eksemplar. Koleksi Ruang Baca terdiri dari koleksi tercetak yaitu buku, jurnal, laporan penelitian dan koleksi non cetak yaitu tesis dan disertasi dalam bentuk CD ROM.

#### d. Tata Tertib

##### 1. Keanggotaan

##### a) Pelayanan Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah

Kuala diperuntukkan bagi:

- 1) Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala
  - 2) Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala.
- b) Anggota Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala adalah :
- 1) Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala yang telah mendaftar sebagai anggota Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala.
  - 2) Seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala yang telah mendaftar sebagai anggota Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala.
- c) Persyaratan pendaftaran sebagai anggota Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala adalah:
- d) Mahasiswa yang telah mengikuti kelas pengenalan literasi setiap tahun ajaran baru
- e. Peminjaman**
1. Pelayanan peminjaman hanya diberikan kepada anggota Ruang Baca
  2. Pelayanan peminjaman dibuka pada setiap hari kerja.
  3. Peminjaman dilakukan dengan menunjukkan KTM yang masih berlaku.
  4. Koleksi yang dapat dipinjam adalah buku teks (TXB) dan koleksi buku Bank Indonesia (BI Corner).
  5. Batas jumlah peminjaman:

- a) Dosen dan Karyawan maksimal 3 judul
  - b) Mahasiswa maksimal 3 judul
6. Pustakawan Ruang Baca tidak akan melayani peminjaman bagi anggota Ruang Baca yang menggunakan KTM milik orang lain.

7. Jangka waktu peminjaman:

- a) Peminjaman bagi Dosen dan Karyawan selama 1 bulan
- b) Peminjaman bagi mahasiswa selama 1 minggu dengan satu kali perpanjangan (1 minggu).

8. Penelusuran

Penelusuran koleksi dilakukan melalui OPAC (Online Public Access Catalog) pada komputer yang tersedia.

**f. Sanksi**

- a) Setiap keterlambatan pengembalian koleksi akan dikenakan denda Rp.1.000,- perkolleksi perhari (sanksi ini diberlakukan untuk pemerataan peminjaman buku bagi semua anggota Ruang Baca dan untuk kedisiplinan mematuhi tata tertib yang berlaku).
- b) Anggota Ruang Baca yang menghilangkan atau merusak buku harus menggantinya dengan buku yang sama.

**g. Bebas Peminjaman**

- a. Setiap mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala diwajibkan untuk mengurus surat keterangan bebas peminjaman Ruang Baca Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Syiah Kuala Sebagai Syarat Sidang.



- b. Surat keterangan bebas peminjaman dapat diperoleh dengan mengisi formulir dan setelah menyelesaikan peminjaman.
- c. Setiap mahasiswa yang telah mengurus surat bebas peminjaman, maka keanggotaan akan dinonaktifkan dan tidak bisa meminjam buku lagi, hanya dapat membaca di tempat saja.

**h. Waktu Pelayanan**

Untuk pelayanan pada Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.2  
Jam Pelayanan**

Hari	Jam
Senin - Kamis	08.00-12.00
	14.00-16.30
Jum'at	08.00-11.30
	14.00-16.30

Sumber: Profil Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis (diolah).

**i. Pustaka Online**

- a. Link Pustaka online untuk Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis USK adalah [pustaka.feb.usk.ac.id](http://pustaka.feb.usk.ac.id)
- b. Pemustaka dapat mengakses OPAC Ruang Baca FEB USK.
- c. Anggota dapat melakukan *booking* buku. Maksimal melakukan peminjaman buku setelah *booking* adalah 2 hari.

**3. Respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala**

Pada sub bab ini dipaparkan hasil berikut pembahasan penelitian yang nantinya juga akan menjawab rumusan masalah yaitu bagaimana respon pemustaka terhadap kulaitas layanan sirkulasi. Dengan berpodoman pada teori

pelayanan yang dikemukakan oleh Fatmawati, empat indikator pelayanan sirkulasi antara lain: a). respon pemustaka terhadap kemampuan dan sikap petugas dalam melayani pemustaka (*Service Affect*), b). respon pemustaka terhadap petunjuk dan sarana akses informasi di layanan sirkulasi (*personal control*), dan c). respon pemustaka terhadap akses informasi yang diberikan layanan sirkulasi (*Information Access*).

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket mengenai respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala Banda Aceh. Angket dibagikan kepada sampel sebanyak 97 sampel yang ditentukan dengan cara *accidental sampling*. Setelah data terkumpul data tersebut diolah dengan menggunakan rumus persentase sebagai berikut:

**a. Respon Pemustaka terhadap Kemampuan dan sikap petugas dalam melayani pemustaka (*Service Affect*)**

*Service Affect* yaitu sikap dan mentalitas petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka. Indikator *Service Affect* adalah empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan. Lalu untuk mengetahui sejauh mana persepsi pemustaka terhadap kemampuan dan sikap petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka, penulis menggunakan indikator tersebut untuk dijadikan pernyataan, berikut adalah pernyataannya: Petugas sirkulasi memahami kebutuhan saya di perpustakaan.

**Tabel 4.3**  
Petugas sirkulasi memahami kebutuhan di perpustakaan

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	46	47,42
2	Setuju	37	38,14
3	Tidak Setuju	14	14,43
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		97	100

Tabel 4.3 di atas menjelaskan tentang petugas sirkulasi mampu memahami kebutuhan pemustaka. Data menjelaskan hampir setengahnya (47,42%) menjawab sangat setuju, kemudian yang menjawab setuju (38,14%), sebagian kecil (14,43%) menjawab tidak setuju, tidak ada dari sampel yang menjawab sangat tidak setuju. Berdasarkan hasil olah data dalam tabel di atas menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap petugas sirkulasi memahami kebutuhan di perpustakaan adalah sangat baik, dibuktikan dengan lebih dari setengah sampel yang menjawab sangat setuju dan setuju.

Kebutuhan pemustaka yang datang ke perpustakaan sangat beragam, mulai dari meminjam buku ataupun mengerjakan tugas kuliah. Layanan sirkulasi perpustakaan adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan dan memahami pemustaka dalam mengakses layanan sirkulasi.

Pernyataan kedua tentang respon pemustaka terhadap petugas sirkulasi selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi (koleksi) yang perlukan, di jelaskan dalam Tabel berikut ini:

Tabel 4.4  
Petugas sirkulasi selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi (koleksi) yang perlukan

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	35	36,08
2	Setuju	41	42,27
3	Tidak Setuju	21	21,65
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		97	100

Tabel 4 4 di atas menjelaskan mengenai Petugas sirkulasi selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi (koleksi) yang perlukan. Data menunjukkan 36,08% menjawab sangat setuju, sebagian besar (42,27%) menjawab setuju, yang tidak setuju sebesar 21,65%, dan tidak ada satupun jawaban responden sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap ketanggapan petugas sirkulasi dalam membantu mencari informasi adalah sangat baik.

Ketanggapan petugas sirkulasi pada pernyataan ini adalah petugas tanggap dalam mencarikan sebuah informasi untuk pemustaka contohnya koleksi. Pemustaka merasa puas terhadap petugas sirkulasi yang membantu pemustaka dalam mencarakan koleksi.

Pernyataan ketiga tentang Keramahan petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka akan dijelaskan dalam Tabel berikut ini:

Tabel 4.5  
Keramahan petugas sirkulasi dalam melayani Pemustaka.

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	41	42,27
2	Setuju	38	39,18
3	Tidak Setuju	11	11,34
4	Sangat Tidak Setuju	7	7,22
Jumlah		97	100

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas menjelaskan tentang keramahan petugas sirkulasi dalam melayani pemustaka. Hampir setengahnya setengahnya (42,72%) menjawab sangat setuju dengan pernyataan diatas, sebahagian besar (39,18%) menjawab setuju, 11,34% menjawab tidak setuju, sedangkan jawaban sangat tidak setuju tidak hanya 7,22%. Berdasarkan hasil olah data dari Tabel tersebut menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap keramahan petugas dalam melayani mereka adalah sangat puas.

Jaminan yang didapatkan pemustaka adalah jaminan perlakuan yang diberikan dan kemampuan pengetahuan yang dimiliki petugas. Jaminan yang diberikan petugas sirkulasi adalah jaminan keramahan mereka dalam melayani pemustaka. Hasil yang diperoleh dari kuesioner adalah sangat puas. Selanjutnya penulis melakukan pengamatan untuk menyimpulkan hasil tersebut karena petugas sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala sangat ramah, contohnya pemustaka yang datang ke layanan sirkulasi diberikan perlakuan secararamah dengan cara petugas memberikan ucapan salam, dan menanyakankeperluan yang mereka butuhkan.

**b. Respon pemustaka terhadap petunjuk dan sarana akses informasi di layanan sirkulasi (*personal control*)**

Petunjuk dan sarana akses adalah suatu konsep yang membuat pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya dalam mencari dan mendapatkan sebuah informasi. Indikator *Personal Control* adalah kemudahan akses kenyamanan individu pemustaka, peralatan modern, dan kepercayaan diri). Keempat indikator tersebut penulis jadikan sebuah pernyataan untuk menentukan

respon pemustaka di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala terhadap kemudahan dan sarana akses yang disediakan oleh ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Berikut adalah pernyataan yang penulis berikan yaitu kemudahan dalam melakukan pendaftaran anggota di layanan sirkulasi dapat dijelaskan dalam Tabel berikut ini:

Tabel 4.6  
Kemudahan dalam melakukan pendaftaran anggota di layanan sirkulasi

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	38	39,18
2	Setuju	42	43,30
3	Tidak Setuju	16	16,49
4	Sangat Tidak Setuju	1	1,03
Jumlah		97	100

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas, menjelaskan tentang kemudahan pemustaka dalam mendaftar menjadi anggota di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Dapat diketahui bahwa dari hasil penelitian 31,18 % menjawab sangat setuju, hampir setengah dari sampel (43,3%) menjawab setuju dengan pernyataan tersebut, sebagian kecil (16,49%) menjawab tidak setuju, dan hanya satu orang dari sampel (1,03%) yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap kemudahan pendaftaran anggota baru di layanan di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala adalah Sangat Puas.

Kegiatan-kegiatan layanan sirkulasi adalah mulai dari pendaftaran sebagai anggota di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala sampai kegiatan mendapatkan layanan bebas pustaka. Layanan sirkulasi di ruang

baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala menyediakan kegiatan pendaftaran anggota. Arti kemudahan akses adalah bahwa pemustaka mendapatkan akses yang mudah dalam layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Hasil kuesioner respon pemustaka yaitu sangat puas, lalu selanjutnya penulis melakukan pengamatan secara langsung setelah melakukan kuesioner untuk menyimpulkan bahwa pembuatan kartu anggota di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala sangat mudah, contohnya pemustaka dapat melakukan sendiri pendaftaran anggota di bagian sirkulasi dengan membawa Kartu Tanda Mahasiswa, mengisi formulir dan menyerahkan foto terbaru, contoh tersebut penulis dapat berdasarkan observasi.

Pernyataan selanjut mengenai kemudahan dalam melakukan perpanjangan anggota di layanan sirkulasi di jelaskan dalam Tabel berikut ini:

Tabel 4.7  
Kemudahan dalam melakukan perpanjangan kartu anggota

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	35	36,08
2	Setuju	44	45,36
3	Tidak Setuju	11	11,34
4	Sangat Tidak Setuju	7	7,216
Jumlah		97	100

Tabel 4.7 di atas menjelaskan tentang kemudahan pemustaka dalam melakukan perpanjangan kartu anggota di layanan sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Dapat diketahui sebagian besar (36,08%) menjawab sangat setuju, hampir setengahnya (45,36%) menjawab setuju, sebagian kecil 11,34% menjawab tidak setuju, dan sebagian kecil (7,33%)

menjawab sangat tidak setuju. Skala ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kemudahan perpanjangan kartu anggota di layanan sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala memberikan jangka waktu dua tahun untuk memperpanjang kartu anggota perpustakaan mereka. Layanan sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala menjalankan kegiatan layanan sirkulasi yaitu melayani perpanjangan anggota di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala.

Pernyataan selanjutnya tentang pemustaka mencari koleksi ke rak tanpa bertanya ke petugas dijelaskan dalam Tabel berikut ini.

Tabel 4.8  
Pemustaka langsung mencari koleksi ke rak tanpa bertanya ke petugas

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	36	37,11
2	Setuju	39	40,21
3	Tidak Setuju	22	22,68
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		97	100

Berdasarkan Tabel 4.8 diatas, menunjukkan tentang kepercayaan diri pemustaka dalam mendapatkan koleksi yang di butuhkan dengan mencarai sendiri di rak yang tersedia di ruang baca. Dapat diketahui hampir setengahnya (37,11%) menjawab sangat setuju, yang menjawab menjawab setuju sebanyak 39 orang dari sampel atau (40,21%), sebagian kecil (22,68%) menjawab tidak setuju, dan tidak ada satupun responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil pengolahan data ini menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap keberanian pemustaka dengan mengambil koleksi di ruang baca adalah puas.



Kepercayaan diri adalah bahwa pemustaka dapat melakukan sendiri apa yang diinginkannya tanpa menanyakan banyak hal kepada pengelola ruang baca. Ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala menyediakan rak koleksi serta penomoran pada setiap rak dan buku. Hal ini sesuai dengan arti layanan sirkulasi yaitu kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca di dalam maupun dibawa keluar perpustakaan.

**c. respon pemustaka terhadap akses informasi yang diberikan layanan sirkulasi (*Information Access*).**

Akses informasi adalah membahas mengenai ketersediaan bahan koleksi atau bahan pustaka yang dimiliki, cakupan ruang lingkup bimbingan pustakawan dan kecepatan waktu akses untuk mendapatkan informasi. Indikator akses informasi adalah ruang lingkup dan kecepatan waktu akses. Berikut adalah indikator yang dijadikan pernyataan oleh penulis

**1. Tersedianya bimbingan bagi pemustaka di layanan sirkulasi (Ruang Lingkup/ Content Scope)**

Pernyataan tentang tersedianya ruang lingkup seperti tersedianya bimbingan pengguna di layanan sirkulasi pada saat dibutuhkan, di jelaskan dalam Tabel berikut ini:

Tabel 4.9

Tersedianya bimbingan pengguna di layanan sirkulasi pada saat dibutuhkan

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	20	20,62
2	Setuju	54	55,67
3	Tidak Setuju	23	23,71
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		97	100

Berdasarkan tabel 4.9 di atas menjelaskan tentang ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala menyediakan bimbingan bagi pemustaka, bimbingan ini dilakukan bila dibutuhkan saja oleh pemustaka. Dapat diketahui sebagian kecil (20,62%) menjawab sangat setuju, lebih dari setengah sampel (55,67%) menjawab setuju, 23 orang dari sampel (23,71%) menjawab tidak setuju, tidak ada seorang sampel pun yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap bimbingan yang disediakan oleh ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala adalah Puas. Ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala menyediakan sarana bimbingan untuk membantu pemustaka jika mereka ingin mendapatkan informasi seputar ruang lingkup di layanan sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala.

## **2. Tersedianya koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka (Ruang Lingkup/Content Scope)**

Pernyataan tentang tersedianya ruang lingkup seperti tersedianya koleksi perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka (Ruang Lingkup/Content Scope), di jelaskan dalam Tabel berikut ini:

Tabel 4.10  
Ketersediaan koleksi sesuai dengan yang di pinjam

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	37	38,14
2	Setuju	43	44,33
3	Tidak Setuju	10	10,31
4	Sangat Tidak Setuju	7	7,22
Jumlah		97	100

Tabel 4.10 di atas menjelaskan tentang tersedianya koleksi perpustakaan

yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Data menunjukkan 38,14% dari responden yang menjawab sangat setuju, hampir setengahnya (44,33%) menjawab setuju, sebagian kecil (10,31%) yang menjawab tidak setuju, dan sebagian kecil (7,22%) menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap tersedianya koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka adalah cukup puas.

### 3. Kelancaran pemustaka dalam peminjaman koleksi (Kecepatan Waktu Akses/Timeliness)

Pernyataan tentang tersedianya ruang lingkup seperti tersedianya Kelancaran pemustaka dalam peminjaman koleksi (Kecepatan Waktu Akses/Timeliness), di jelaskan dalam Tabel berikut ini:

Tabel 4.11  
Kelancaran dalam peminjaman koleksi di layanan sirkulasi

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	41	42,27
2	Setuju	45	46,39
3	Tidak Setuju	11	11,34
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		97	100

Berdasarkan tabel 4.12 di atas menjelaskan tentang kelancaran pemustaka dalam peminjaman koleksi di layanan sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Data menunjukkan hampir setengahnya (42,27%) menjawab sangat setuju, menjawab setuju setuju sebanyak 45 orang dari sampel atau 46,39%, sebagian kecil (11,34%) menjawab tidak setuju, dan tidak ada satupun dari sampel yang menjawab sangat tidak setuju. Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kelancaran pemustaka dalam

peminjaman koleksi di layanan sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala cukup puas.

4. **Kelancaran pemustaka dalam pengembalian koleksi (Kecepatan Waktu Akses/*Timeliness*)**

Pernyataan tentang tersedianya ruang lingkup seperti tersedianya Kelancaran pemustaka dalam pengembalian koleksi (Kecepatan Waktu Akses/*Timeliness*), di jelaskan dalam Tabel berikut ini

**Tabel 4.12**  
Kelancaran dalam pengembalian koleksi di layanan sirkulasi

No	Pilihan Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	37	38,14
2	Setuju	42	43,30
3	Tidak Setuju	18	18,56
4	Sangat Tidak Setuju	0	0
Jumlah		97	100

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas menjelaskan tentang kelancaran pemustaka dalam pengembalian koleksi di layanan sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Data menunjukkan sebagian besar (38,14%) menjawab sangat setuju, yang menjawab setuju sebanyak 42 orang sampel (43,30%), sebagian kecil (18,56%) menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju.

Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kelancaran pemustaka dalam pengembalian koleksi di layanan sirkulasi di ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala adalah puas. Ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala memberikan akses pengembalian bagi pemustakanya untuk mendapatkan akses kembali peminjaman jika koleksi mereka sudah dikembalikan.

Layanan sirkulasi, dari pernyataan yang dibagikan kepada mahasiswa seperti peminjaman bahan koleksi bahwa ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala telah memberikan kemudahan bagi para mahasiswa dalam peminjaman bahan koleksi dengan alur peminjaman yang mudah dan membantu para mahasiswa dalam menjalankan layanan tersebut. Dalam alur pengembalian bahan koleksi, tentunya pihak perpustakaan telah mempertimbangkan secara baik alur pengembalian yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, tentunya dengan proses pengembalian ini akan memudahkan para mahasiswa untuk mengembalikan bahan pustaka. Pemberian perpanjangan waktu, dalam hal ini tentu pihak perpustakaan akan memberikan tenggat waktu yang cukup bagi para mahasiswa untuk dapat memanfaatkan bahan koleksi yang telah dipinjam. Ketentuan denda yang diberikan oleh pihak perpustakaan pun dirasa sudah cukup baik dengan tidak memberatkan mahasiswa apabila terlambat dalam pengembalian bahan pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, persentase respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala dapat diuraikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.13**

Persentase respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala

No	Pernyataan	Persentase jawaban		Rata-rata	Keterangan
		Positif	Negatif		
<b>Service Affect</b>					
1	Petugas sirkulasi memahami kebutuhan di perpustakaan	85,57	14,43	81,79	Sangat Baik
2	Petugas sirkulasi selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi (koleksi) yang diperlukan	78,35	21,65		
3	Keramahan petugas sirkulasi dalam melayani Pemustaka	81,44	18,56		
<b>Personal Control</b>					
4	Kemudahan dalam melakukan pendaftaran anggota di layanan sirkulasi	82,48	17,52	80,41	Sangat Baik
5	Kemudahan dalam melakukan perpanjangan kartu anggota	81,44	18,56		
6	Pemustaka langsung mencari koleksi ke rak tanpa bertanya ke petugas	77,32	22,68		
<b>Information Access</b>					
7	Tersedianya bimbingan pengguna di layanan sirkulasi pada saat dibutuhkan	76,29	23,71	82,22	Sangat Baik
8	Ketersediaan koleksi sesuai dengan yang di pinjam	82,47	17,35		
9	Kelancaran dalam peminjaman koleksi di layanan sirkulasi	88,66	11,34		
10	Kelancaran dalam pengembalian koleksi di layanan sirkulasi	81,44	18,56		

Berdasarkan table 4.13 di atas, hasil penelitian menunjukkan bahwa respon pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala yang sangat baik pada indikator yang diuji semua berada diatas 80%, Hal tersebut berarti bahwa kualitas layanan sirkulasi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala dapat mempengaruhi respon yang baik bagi pengguna.

Secara keseluruhan ketiga dimensi tersebut menunjukkan hasil yang baik, dapat disimpulkan layanan sirkulasi sudah memberikan pelayanan di layanan sirkulasi sudah berkualitas. Memberikan layanan berkualitas kepada pemustaka memberikan manfaat yang baik bagi ruang baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala. Berikut adalah manfaat layanan berkualitas :

1. Bagi pemustaka yaitu kebutuhan akan informasinya dapat dipenuhi, pemustaka dapat mendapatkan hasil yang lebih baik dan pemustaka merasa lebih dihargai serta diperhatikan, pemustaka mendapatkan layanan yang berkualitas.
2. Bagi tenaga perpustakaan yaitu mereka semakin memiliki rasa percaya diri, mereka memiliki kebanggaan dan kepuasan diri, mereka merasa senang dalam melayani pemustaka, merasa lebih bersemangat dalam bekerja dan citra tenaga perpustakaan juga semakin baik.
3. Bagi perpustakaan yaitu mengokohkan eksistensi perpustakaan sebagai unit penunjang.

Layanan yang diberikan oleh pustakawan mengenai pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan, pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani, pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan

tugas, pustakawan selalu membantu mencari koleksi yang dibutuhkan pemustaka, pustakawan menggunakan bahasa yang komunikatif. Dalam proses sirkulasi, sebagian besar responden menyatakan setuju mengenai prosedur peminjaman buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit,





## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Hasil penelitian dengan pengolahan serta analisis data, maka dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Respon pemustaka terhadap kemampuan dan sikap petugas sirkulasi (*Affect Service*) dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala yang mencakup indikator kualitas layanan yaitu : empati, ketanggapan, jaminan, responden merasa puas. Respon tersebut sangat baik dengan persentase 81,79%, karena secara keseluruhan petugas melayani dengan memberikan empati, ketanggapan, jaminan dan keandalan petugas dalam melayani
2. Respon pemustaka terhadap petunjuk dan sarana akses di layanan sirkulasi (*personal control*) di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala yang mencakup indikator kualitas layanan yaitu: kemudahan akses, dan kenyamanan individu kepercayaan diri sangat puas. respon pemustaka sangat baik dengan persentase 80,41%, karena pemustaka diberikan kemudahan akses seperti pembuatan kartu anggota, kejelasan akses informasinya, yang disediakan layanan sirkulasi.
3. Respon pemustaka terhadap persepsi akses informasi di layanan sirkulasi (*Information Access*) di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala yang mencakup indikator kualitas layanan yaitu : ruang lingkup, dan kecepatan waktu akses sangat baik dengan persentase

82,22%. Respon pemustaka sangat baik, karena pemustaka diberikan kecepatan waktu dalam peminjaman sampai pengembalian koleksi dan layanan sirkulasi memberikan bimbingan sebagai ruang lingkupnya.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan dalam penelitian ini, dapatdi kemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada pengelola taman baca dapat meningkatkan layanan sirkulasi seperti menerapkan sistem mandiri (*self service machine*) untuk peminjaman buku dan perpanjangan peminjaman buku secara online sehingga dapat meningkatkan respon bagi pemustaka. Perlu adanya kesinambungan peningkatan kualitas pengetahuan, sikap dan keterampilan pengelola Ruang Baca dalam memberikan layanan sirkulasi.
2. Bagi peneliti lain, kiranya penelitian ini dapat dijadikan bahan rujukan tentang respon Pemustaka dan dapat meneliti lebih dalam lagi dengan menggunakan faktor-faktor lain yang berhubungan dengan respon Pemustaka terhadap kualitas layanan sirkulasi.
3. Bagi peneliti sendiri, kiranya dapat menjadikan masukan dan memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang penelitian dan dalam mengadakan penelitian berikutnya dapat menjadi lebih baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Azis. (2018). Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Skripsi. Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Adanan Achruddin Saleh, (2018). *Pengantar Psikologi*, Makassar: Penerbit Aksara Timur.
- Ahmad Subandi, (1982). *Psikologi Sosial*, Jakarta: Bulan Bintang.
- Alex Sobur, (2019). *Psikologi Umum*, Bandung: Pustaka Setia.
- Andini T. Nirmala dan Aditya A. Pratama, (2017). Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Surabaya: Prima Media.
- Bahdin Nur Tanjung, (2019). *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Jakarta: Kencana.
- Burhan Bungin, (2011). *Metodelogi Penelitian Sosial Format-Format Kuantitatif Dan Kuantitatif*, Surabaya: Airlangga University Press.
- Bimo Walsito, ( 2019). *Psikologi Umum*, Yogyakarta: UGM.
- Depdiknas, (2012). *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- E Kurniawati, Teori Respon“ <http://www.digilib.iainkendari.ac.id>, diakses tanggal 27 Oktober 2023
- Elva. (2018). *Akses Dan Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Prenadamedia.
- Fatmawati, Endang. (2019). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL ke LIBQUAL*. Jakarta: Sagung Seto.
- Fitriani Yanita, et al, (2018). “Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan: Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan Stikes Widya Husada Semarang”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol.2, No. 1
- Gigih Septiyan Wicaksono, dan Sri Ati, *Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Batang*.
- Husaini Usman, (2019). *Pengantar Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara.

- Husein Umar, (2019). *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Imam Suprayogo dan Tobroni, (2013). *Metode Penelitian Sosial-Agama*, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Istiana Purwani, (2017). *Layanan Perpustakaan*, Yogyakarta: Ombak.
- Jalaluddin Rakhmat, (2018). *Psikologi Komunikasi*, cet. ke 6, Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Jhon. M. Echoles dan Hassan Shadily, (2005). *Kamus Bahasa Inggris Indonesia*, cet. Ke-27, Jakarta: Balai Pustaka.
- Kharisma Adhiarya, et al, (2018). “Kajian Sikap Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 2, No. 1,
- Kotler, Philip.(2018). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kusmitasari. (2019). *Persepsi Mahasiswa Pada Sistem Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Halu Oleo*. *Jurnal Ilmu Komunikasi UHO*, Vol.1 No.3.
- Lia Yuliana dan Zulfa Mardiyana, (2021). Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan, *Jambura Journal Of Educational Management*, Vol. 2, No. 1
- Lisda Rahayu, (2011). *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martini, Nina Ariyani, dan Ida Farida. (2017). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Margono, (2014). *Metode Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rieneka Cipta.
- Martono, Nanang, (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rajawali.
- Matthew H. Olson dan B.R. Hargenhahn, (2013). *Pengantar Teori-Teori Kepribadian*, cet.8, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, J, Lexy, (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Edisi Revisi. Jilid. 5, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Morissan, (2018). *Metode Penelitian Survey*, Jakarta: Kencana

- Murniaty, "Pelayanan Perpustakaan Tolak Ukur Keberhasilan Perpustakaan," artikel diakses pada 13 Maret 2016
- M.Z. Eko Handoyo, (2016). "Layanan Perpustakaan", *Makalah* disampaikan pada Pelatihan Pengelolaan Perpustakaan Sekolah Pola 300 Jam, Universitas Negeri Semarang, Semarang
- Nina Rahmayanty, (2012). *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Noerhayati. (2017). *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: Alumni.
- Nugroho J.Setiadi, (2018). *Perilaku Konsumen (Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Nurjaniati, S. (2022) 'Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat' (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram)
- Pujiati, (2019). Respon Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Aceh (skripsi tidak dipublikasi), Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh,
- Rahayu, Lisda, dkk. (2014). Layanan Perpustakaan" <http://repository.ut.ac.id/4183/2/PUST4104-TM>.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur kepuasan pelanggan: Menggunakan metode LibQUAL+TM*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Roslina Maulida, (2019). Pemanfaatan Perpustakaan Sekolah Sebagai Upaya Mendukung Peningkatan Kompetensi Guru, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 1, No. 1,
- Sarlito, (2011). *Sikap Manusia Teori dan Pengukurannya*, Jakarta: Pustaka Belajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Soekidjo Notoatmojo, (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Standar Peayanan Perpustakaan dan Informasi Bodang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI, Jakarta: Perpustakaan Naional RI, 2015.

- Sugiyono, (2020) *Metode Penelitian Admnistrasi dilengkapi dengan Metode R&D*, Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_, (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2018). *Prosedur penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sulistyo Basuki. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sutarno.NS. (2016). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Syihabuddin Qalyubi dkk, (2007). “Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi”, (Yogyakarta: UIN Sunan kalijaga,
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran*. Edisi Keempat. Yogyakarta: Andi Afset.
- Walgitto, (2018). *Pengantar Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi.
- Wiji Suwarno, (2009). *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto
- Yesy Kusumawati dan Ganes Tegat Derana, (2019). Analisis Layanan Sirkulasi Perpustakaan SMA Negeri di Kota Kediri, *Jurnal Ekuivalensi*, Vol. 5, No.2
- Yulia Putri (2022). Respon Pemustaka Terhadap Kebijakan Layanan Sirkulasi di Universitas Gajah Putih Takengon. *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
- Zahriani, (2017). Respon Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Smp Negeri 8 Banda Aceh. *Skripsi*, Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

**ANGKET PENELITIAN**  
**RESPON PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN SIRKULASI**  
**DI RUANG BACA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

Petunjuk Pengisian:

1. Sebelum menjawab pertanyaan terlebih dahulu mengisi identitas diri pada kolom yang tersedia.
2. Isilah pernyataan dengan jujur sesuai dengan keadaan yang saudara rasakan dan alami!
3. Pilihlah salah satu kolom jawaban yang tersedia dengan memberi tanda checklist (√). SS= Sangat Setuju; S = Setuju; TS= Tidak setuju; STS= Sangat Tidak Setuju.

Identitas Responden

Nomor :

Nama :

Jenis Kelamin :

Semester/tahun masuk:

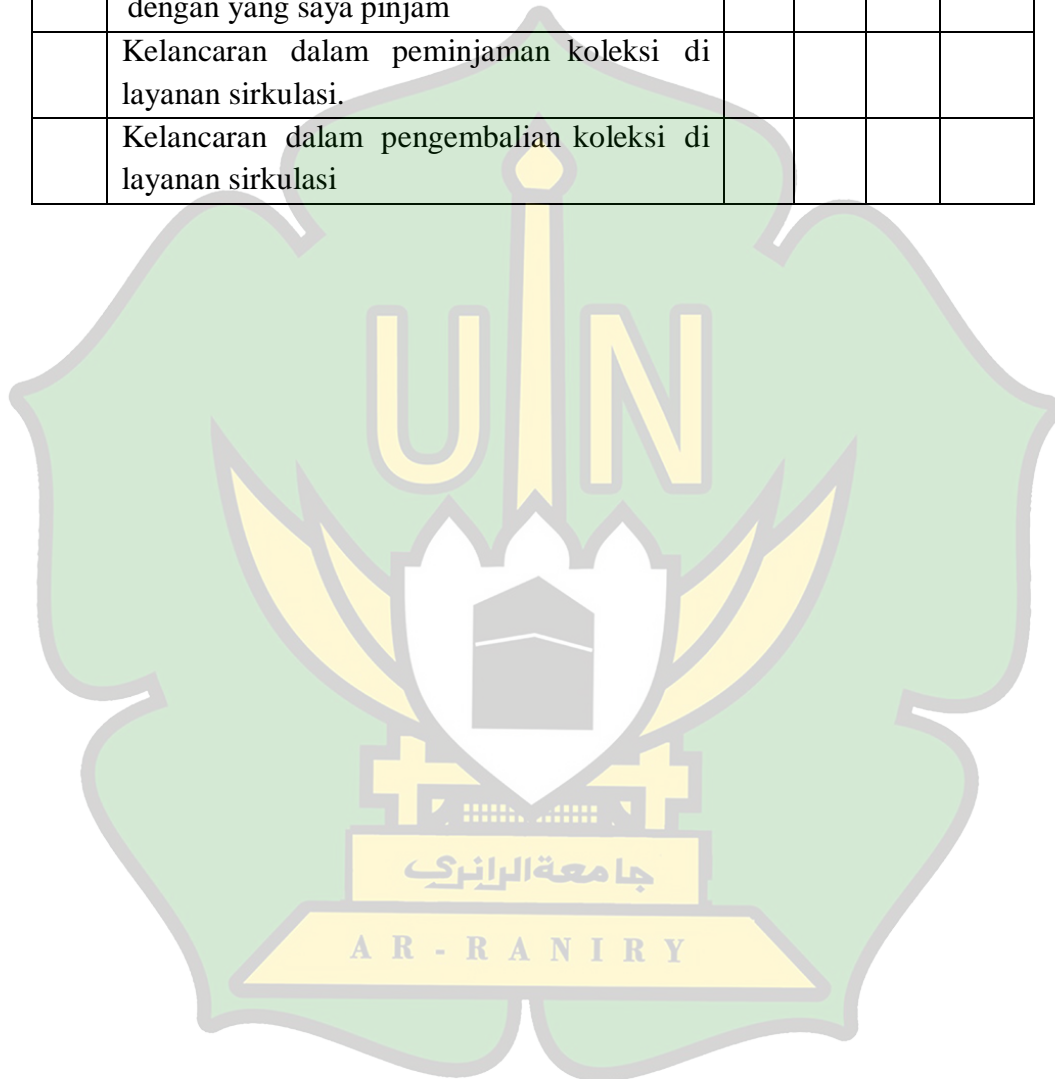
Nomor HP :

Tanda Tangan :

Tanda Tangan :

No.	Pernyataan	Nilai			
		SS	S	TS	STS
	Petugas sirkulasi memahami kebutuhan saya di perpustakaan				
	Petugas sirkulasi selalu tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi (koleksi) yang saya perlukan				
	Keramahan petugas sirkulasi dalam melayani saya.				
	Kemudahan saya dalam melakukan pendaftaran anggota di layanan sirkulasi				
	Kemudahan saya dalam melakukan perpanjangan anggota di layanan sirkulasi				

	Saya langsung mencari koleksi ke rak tanpa bertanya ke petugas				
	Tersedianya bimbingan pengguna di layanan sirkulasi pada saat dibutuhkan				
	Ketersediaan koleksi (buku, majalah, surat kabar, maupun sumber informasi lain) sesuai dengan yang saya pinjam				
	Kelancaran dalam peminjaman koleksi di layanan sirkulasi.				
	Kelancaran dalam pengembalian koleksi di layanan sirkulasi				





**Foto Penelitian**



**Rak Buku di Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala**



**Fasilitas Ruang Baca Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Syiah Kuala**



**Sampel sedang mengisi Angket Penelitian**



**Sampel sedang mengisi Angket Penelitian**

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Seroja Marfirah  
Tempat, Tanggal Lahir : Krak Tumpai, 02 Januari 2001  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Status Perkawinan : Belum Kawin  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Desa Krak Tumpai, Kec. Suka Makmue, kab. Nagan Raya  
Email : [serojamagfirah@gmail.com](mailto:serojamagfirah@gmail.com)  
Telp/Hp : 0822-2106-3552

### Riwayat Pendidikan

SD : MIN 1 Nagan Raya  
SMP : MtSN 1 Nagan Raya  
SMA : SMA Negeri 1 Nagan Raya  
Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry Banda Aceh

### Identitas Orang Tua

Nama Ayah : Khairul Anwar  
Nama Ibu : Nur Aflah  
Pekerjaan Ayah : Petani  
Pekerjaan Ibu : IRT  
Alamat Orang Tua : Desa Krak Tumpai, Kec. Suka Makmue, kab. Nagan Raya

