

**PENGARUH MATA KULIAH PSIKOLOGI PENGGUNA TERHADAP  
PEMAHAMAN SIKAP PEMUSTAKA OLEH PUSTAKAWAN DI  
UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH**

Diajukan Oleh:

**Fitri Maghfirah**

Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Ilmu Perpustakaan

NIM 531 002 352



**PRODI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
DARUSSALAM, BANDA ACEH  
2016**

**SKRIPSI**

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

**Diajukan Oleh:**

**Fitri Maghfirah**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan  
NIM: 531 002 352**

**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing 1**



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

**Pembimbing 2**



**Saifuddin A. Rasyid, M.LIS  
NIP. 196002052000031001**

## SKRIPSI

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan  
Humaniora UIN Ar-Raniry, Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir  
Penyelesaian Program Sarjana (S-1)  
Dalam Ilmu Perpustakaan

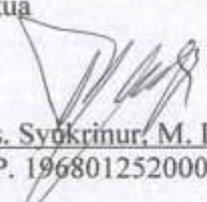
Pada Hari / Tanggal

Kamis, 1 September 2016  
28 Dzulqaidah 1437 H

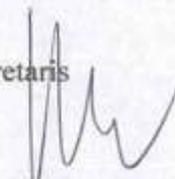
Di

Darussalam-Banda Aceh  
PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

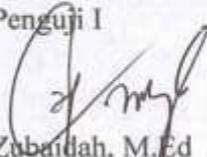
Ketua

  
Drs. Syokrinur, M. LIS  
NIP. 196801252000031002

Sekretaris

  
Drs. Salfuddin A. Rasyid, M.LIS  
NIP. 196002052000031001

Penguji I

  
Zubaidah, M. Ed  
NIP. 197004242001122001

Penguji II

  
Ruslan, M.LIS  
NIP. 197701012006041004

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Darussalam - Banda Aceh

Syarifuddin, MA, Ph.D  
NIP.197001011997031005

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitri Maghfirah

NIM : 531002352

Prodi/Jurusan : S-1 Ilmu Perpustakaan

Judul skripsi : Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna Terhadap Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

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

Banda Aceh, 31 Agustus 2016

Yang membuat pengakuan,



( Fitri Maghfirah )

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT dengan Rahmat dan Hidayah-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam penulis sanjungkan kepada Junjungan Alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa perubahan yang maha dahsyat dari alam jahiliyah kepada alam yang berilmu pengetahuan.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah selesai menyusun sebuah skripsi untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humanioran UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul **“Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna Terhadap Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Syukrinur M. LIS selaku pembimbing I dan Bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid M.LIS selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan waktu, semangat dan ilmu dalam menyelesaikan karya tulis ini.

Terima kasih kepada Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Bapak Syarifuddin, M.A, Ph.D dan seluruh jajarannya. Ucapan terima kasih kepada ketua dan sekretaris jurusan S1 Ilmu Perpustakaan, serta semua dosen yang telah mendidik penulis selama ini. Kemudian kepada seluruh karyawan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Ucapan terima kasih sebesar-besarnya yang tak terhingga penulis hanturkan kepada orang tua tercinta, kepada Almarhum Ayahanda tercinta Mustafa dan Ibunda tercinta Kasniar, yang telah membesarkan, memberi cinta, kasih sayang, semangat dan dukungan doa yang tak pernah henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini. Rasa terima kasih juga penulis ucapkan kepada Abang tersayang Riza Mustika, SP yang telah memberi semangat dan menjadi teman dalam berbagi suka dan duka. dan Adik Susan Tiara Rijki serta seluruh keluarga besar Jemalun dan M.Syarif yang tidak mungkin disebutkan satu persatu, karena motivasi, dukungan dan doa merekalah penulis dapat menyelesaikan karya tulis ini.

Terima kasih juga penulis ucapkan kepada kanda Syahril Azmi S.IP sebagai pendengar dan penyemangat terbaik bagi penulis dan untuk teman-teman seperjuangan Masitah, S.IP, kak Nova Yanti, S.IP, Murniati, S.IP, Elly Armanusah, Fitri Oktavia, S.IP, Amla Yulita Sari, S.IP, Elvi Liani, S.IP, Kak Masrura, S.IP, Siti Maghfirah, S.IP, serta seluruh teman-teman S1 Ilmu Perpustakaan angkatan 2010, Sahabat El-Bustany dan Sahabat PERMATA yang telah banyak membantu dalam

penyelesaian skripsi ini. Terima kasih yang sebesar-besarnya untuk semua pihak yang terlibat dalam penulisan skripsi ini yang tidak mungkin disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaannya di masa yang akan datang. Akhir kata penulis berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis sendiri dan bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkannya, Aamiin.

Banda Aceh, 24 Agustus 2016  
Penulis

Fitri Maghfirah



## بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Sesungguhnya sesudah kesulitan itu, maka akan ada datang suatu kemudahan, apabila kamu sudah selesai dengan suatu urusan, maka kerjakanlah dengan sungguh-sungguh suatu pekerjaan yang lain, dan hanya kepada Allah kamu berharap.*

*(QS. Asy-Syarh Ayat 6-8)*

*Ya Allah seperak ilmu telah Engkau karuniakan kepadaku,  
Hanya mengetahui sebagian kecil dari yang Engkau miliki,  
Sebagaimana firman-Mu  
“seandainya lautan menjadi tinta  
untuk menuliskan kalimat-kalimat Tuhan-Ku  
Niscaya pasti habislah lautan itu sebelum selesai kalimat Tuhanku,  
Walaupun kami datangkan tinta sebanyak itu pula sebagai  
tambahnya”*

*(QS Al-Kahfi; 109)*

*Ya Allah ya Rabb,  
Dengan ridha-Mu Hari ini telah kutemukan apa yang dulu ku  
banggakan,  
yang kutempuh dengan penuh perjuangan  
dimana harapan-harapan yang pernah ku ukir hingga berjalannya  
waktu,  
terentang hari-hari panjang untuk menggapai jati diri  
semua tertata rapi di ingatanku...*

*Ayahanda tercinta...*

*Perjuangan dan pengorbanan yang menguras tenaga  
dan keringatmu demi kesuksesan anakmu,  
Hari ini ananda persembahkan senyum kebahagiaan untuk ayahanda  
tercinta, yang telah Mengantarkanku dari kampung halaman hingga  
ke depan pintu gerbang kampus  
Demi menjemput sebuah impian terbesar yang ananda inginkan.*

*Ibunda Tercinta...*

*Do'amu, motivasimu, dan tangismu, serta pengorbanan  
yang tiada tara yang mengiringi setiap  
Langkahku demi kesuksesan masa depan ananda.*

*Dengan Ridha Allah SWT...*

*Karya tulis dan keberhasilan ini ananda persembahkan kepada  
ayahanda Alm. Mustafa dan ibunda Kasniar, BA, terima kasih atas  
perhatian, kasih sayang, dukungan do'a serta pengorbanan yang tiada  
taranya demi kesuksesan masa depan ananda*

*Terima kasih yang tak terhingga buat abangku Riza Mustika, SP dan  
adikku Susan Tiara Rijki serta Kanda Syahril azmi, S.IP yang selalu  
mendukung penulis baik moril maupun materil. Semoga Allah  
membalas kasih sayang yang kalian berikan kepadaku  
Aamiin Ya Rabb....*

*Kesuksesan tidak dihasilkan dari kemudahan, kesenangan, atau  
kenyamanan tapi mereka yang dibentuk melalui kesukaran, tantangan,  
dan air mata.*

*"Tidak menunduk meski terbentur, tidak mengeluh meski terjatuh,  
yak inilah usaha tidak akan pernah mengkhianati hasil"*

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Penjelasan Istilah .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>8</b>
A. Kajian Pustaka .....	8
B. Mata Kuliah Psikologi Pengguna .....	8
1. Pengertian Psikologi Pengguna Perpustakaan .....	8
2. Urgensi Mata Kuliah Psikologi Pengguna .....	9
3. Fungsi Psikologi Pengguna .....	10
C. Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan.....	14
1. Pengertian Pemahaman Sikap Pemustaka .....	14
2. Komponen dan Struktur Sikap .....	15
3. Pembentukan Sikap dan Perubahan Sikap .....	15
4. Tingkatan Sikap .....	17
5. Pustakawan .....	19
D. Psikologi Pengguna dan Sikap Pemustaka .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>23</b>
A. Rancangan Penelitian .....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
C. Populasi dan Sampel .....	24
D. Hipotesis .....	24
E. Validitas Dan Reliabilitas .....	25
F. Teknik Pengumpulan Data .....	26
G. Teknik Analisis Data .....	29
H. Analisis Regresi Linier .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>32</b>
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	32
B. Hasil Penelitian .....	37

<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>46</b>
A. Kesimpulan .....	46
B. Saran .....	47

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala Perpustakaan

Tabel 4.2 Bagan Struktur Organisasi

Tabel 4.3 Personalia Pengelola Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun 2016

Tabel 4.4 : Rangkuman Hasil Uji Validitas

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas untuk masing-masing variabel

Tabel 4.6 tabel perhitungan Korelasi antara variabel X dan Y

Tabel 4.7a Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Tabel 4.7b Model Summary

Tabel 4.7c ANOVA<sup>b</sup>

Tabel 4.7d Coefficients<sup>a</sup>

Tabel 4.8 Interpretasi indeks Korelasi

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2 : Surat izin Mengadakan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 3 : Surat izin mengadakan penelitian dari Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 4 : Surat keterangan telah melakukan penelitian dari Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 5 : Lembar angket
- Lampiran 6 : Lembar jawaban Angket
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas
- Lampiran 8 : Hasil Uji reliabilitas
- Lampiran 9 : Hasil Uji Regresi Linear sederhana
- Lampiran 10 : Daftar riwayat hidup

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna Terhadap Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan Di UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah mata kuliah psikologi pengguna berpengaruh terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan di UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini merupakan penelitian populasi, dengan jumlah populasinya sebanyak 8 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah menggunakan angket dan observasi. Teknik analisis data menggunakan rumus *regresi linear sederhana*. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh R sebesar 0,788, yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan Y adalah kuat. Hasil uji F terbukti bahwa  $F_{hitung} (9.798) > F_{tabel} (4.39)$ , maka  $H_0$  ditolak sedangkan  $H_a$  diterima. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa mata kuliah psikologi pengguna memiliki pengaruh terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan. Sedangkan hasil koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,620, menunjukkan bahwa variabel independen mempengaruhi variabel dependen sebesar 62%.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pustakawan merupakan seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar maupun dengan kegiatan sekolah formal.<sup>1</sup> Pustakawan dituntut prima dan bertanggung jawab dalam melaksanakan kinerjanya sebagai seseorang yang berkompentensi di bidang perpustakaan, dalam memberikan informasi, pengetahuan dan pelayanan kepada masyarakat. Pustakawan di harapkan tidak sekedar mampu menyediakan koleksi informasi kepada pengguna melainkan pustakawan harus mampu memahami psikologi pengguna. Pustakawan yang baik merupakan pustakawan yang mampu memahami keinginan pemustaka, melalui pemberian layanan dan informasi yang dibutuhkan secara cepat dan tepat.

Sebagai pemberi jasa, pustakawan juga dituntut untuk memahami perilaku para pengguna yang berbeda antara satu dengan yang lainnya. Dengan kata lain pustakawan harus memahami psikologi para pengguna baik *attitude* ataupun *aptitude* para pemustaka. Untuk memahami hal tersebut, pustakawan perlu mempelajari ilmu psikologi khususnya psikologi pengguna

Ilmu psikologi pengguna dapat dipelajari melalui prodi Ilmu Perpustakaan diwujudkan dalam satu mata kuliah khusus. Mata kuliah psikologi pengguna

---

<sup>1</sup> Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta Sagung Seto, 2009), hlm. 62.

merupakan suatu ilmu yang mempelajari tentang jiwa manusia baik sifat ataupun prilakunya sebagai pendukung dalam memahami sikap pemustaka.<sup>2</sup> Adapun mata kuliah psikologi bertujuan agar orang yang berkecimpung di dunia perpustakaan maupun pemustaka yang menggunakan perpustakaan dapat memahami apa itu yang dinamakan dengan informasi.<sup>3</sup> Ilmu psikologi pengguna dapat diterapkan dalam pekerjaan nyata yang berkaitan dengan kegiatan manusia dalam melayani manusia lainnya, dengan mempelajari aspek-aspek yang terkandung dalam jiwa manusia, baik mengenai sifat, kekuatan, aktivitas, maupun cara kerja orang-orang yang dilayani sehingga menumbuhkan keharmonisan antara pustakawan dan pemustaka.<sup>4</sup> Dengan adanya pemahaman psikologi pengguna yang dimiliki oleh pustakawan, tentunya akan menjadikan pelayanan perpustakaan lebih optimal. Singkatnya psikologi pengguna menjadi modal awal bagi pustakawan dalam menilai sikap dan kebutuhan pemustaka.

Para pakar berbeda pendapat dalam memberikan definisi sikap, Kartono mengatakan sikap merupakan suatu kecenderungan memberi respon baik positif maupun negatif terhadap orang-orang, benda ataupun situasi tertentu.<sup>5</sup> Respon yang diperlihatkan oleh pemustaka bisa berbeda-beda, sesuai dengan tingkat kebutuhan

---

<sup>2</sup> *Ibid...*, hlm. 13.

<sup>3</sup> *Ibid ...*, hlm. 13

<sup>4</sup> Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, ( Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab,2007), hlm. 242.

<sup>5</sup> Kartono, Kartini, *Psikologi Sosial Untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri*, (Jakarta, Rajawali, 1991), hlm. 309.

informasi yang dicari. Pemustaka modern saat ini tentunya sangat membutuhkan pelayanan yang memuaskan dalam berbagai aspek perpustakaan, baik itu dari segi kelengkapan koleksi informasi maupun dari keaktifan pustakawan dalam menyalurkan informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, dalam memberikan informasi, pustakawan harus mengetahui dan mengenali dengan baik perilaku atau karakter (psikologi) pemustaka, supaya mampu berinteraksi dengan baik dan mampu menangkap apa yang dibutuhkan oleh pemustaka dari cara atau tingkah laku yang diperlihatkan. Semakin tinggi tingkat pengetahuan pustakawan tentang psikologi pengguna, maka semakin tinggi pula pemahaman pustakawan terhadap sikap pemustaka.

Pada saat melakukan observasi awal, penulis mendapatkan sebagian pustakawan masih kurang memahami sikap pemustaka ketika berkunjung ke perpustakaan. Pustakawan terkesan berwajah serius, kurang senyum dan kurang ramah, sehingga terjadi komunikasi yang kurang efektif antara pustakawan dan pemustaka yang disebabkan karena, kurang saling memahami satu sama lain dalam melakukan interaksi dan proses pelayanan perpustakaan. Hal tersebut yang membuat penulis ingin mengetahui, apakah mata kuliah psikologi pengguna berpengaruh terhadap pemahaman pustakawan yang telah mempelajari mata kuliah tersebut, dalam memahami sikap pemustaka.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang “Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna Terhadap Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, adapun yang menjadi pokok masalah dalam penelitian ini adalah apakah mata kuliah psikologi pengguna berpengaruh terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh mata kuliah psikologi pengguna terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

1. Manfaat teoritis
  - a. Untuk data awal dan dapat memperkaya kajian tentang pengaruh mata kuliah psikologi pengguna terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan.
  - b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau rujukan tambahan bagi mata kuliah psikologi pengguna.

2. Manfaat praktis
  - a. Dapat menjadi masukan bagi pustakawan untuk memahami berbagai macam sikap pemustaka, dan mengaplikasikan konsep dalam melayani pengguna di perpustakaan.
  - b. Dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan lebih dalam penelitian mengenai topik ini.
  - c. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan atau saran bagi pengembangan mata kuliah psikologi pengguna dalam menerapkan psikologi dalam perpustakaan oleh pihak prodi ilmu perpustakaan.

## **E. Penjelasan Istilah**

### **1. Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna**

Psikologi adalah ilmu pengetahuan yang meneliti dan mengkaji tingkah laku manusia dalam hubungannya dengan lingkungan dan dengan interaksi antar manusia.<sup>6</sup> Mata kuliah psikologi pengguna yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah ilmu yang mempelajari tentang sikap atau tingkah laku, yang diajarkan kepada mahasiswa pada Prodi Ilmu Perpustakaan, agar mahasiswa memahami bagaimana memberikan layanan yang baik kepada pemustaka yang memiliki sikap yang berbeda-beda.

---

<sup>6</sup> Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...*, hlm. 243.

## 2. Sikap pemustaka

Walgito mengatakan bahwa sikap merupakan pendapat, keyakinan seseorang terhadap objek dan disertai dengan perasaan tertentu yang membuat orang tersebut merespon atau berperilaku tertentu sesuai dengan apa yang dia rasakan. Dengan kata lain, sikap dapat disimpulkan sebagai pandangan atau perasaan seseorang terhadap dirinya ataupun orang lain sebagai objek.<sup>7</sup> Sedangkan, pemustaka adalah orang atau sekelompok orang, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas atau suatu layanan perpustakaan.<sup>8</sup>

Adapun sikap pemustaka yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah setiap respons atau perilaku yang ditunjukkan pengguna ketika menggunakan fasilitas dan jasa pelayanan pustaka. Sehingga dengan reaksi yang ditunjukkan beraneka macam maka penting bagi pustakawan untuk memahaminya demi terwujudnya pelayanan yang baik dan tepat.

## 3. Pustakawan

Menurut Undang-Undang Perpustakaan pasal 1 no. 8 mengatakan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan /atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk

---

<sup>7</sup>Sri Terta Dewi, Ardoni, *Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. Alamat Web: <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=24660&val=1516>. Di akses pd tanggal 10 juni 2015.

<sup>8</sup>Lasa Hs, *Kamus Kepustakawan Indonesia*. (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hal.237.

melaksanakan pengolahan dan pelayanan perpustakaan.<sup>9</sup> Adapun pustakawan yang penulis maksud adalah mereka yang bekerja di perpustakaan yang berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, yang merupakan alumni dari prodi ilmu perpustakaan UIN Ar-Raniry.

---

<sup>9</sup> Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008), hlm. 3-4 .

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

#### A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran penulis diperpustakaan dan online, bahwa sanya tidak ada yang membahas judul yang berkaitan dengan Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna terhadap Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan.

#### B. Mata Kuliah Psikologi Pengguna

##### 1. Pengertian Psikologi Pengguna Perpustakaan

Secara harfiah psikologi diartikan sebagai “ilmu jiwa”. Pengertian ini didasarkan pada terjemahan kata Yunani: *psyche* dan *logos*. *Psyche* berarti “jiwa” atau “nyawa” atau “alat untuk berpikir”. *Logos* berarti “ilmu” atau “yang mempelajari tentang”. Dengan demikian, psikologi diterjemahkan ilmu yang mempelajari jiwa.<sup>1</sup> Psikologi merupakan ilmu yang berkaitan dengan proses mental, baik normal maupun abnormal dan pengaruhnya pada perilaku manusia. Sedangkan menurut Watson psikologi merupakan bagian dari ilmu yang menekankan perilaku manusia, perbuatan dan ucapannya baik yang di pelajari maupun yang tidak sebagai pokok masalah.<sup>2</sup> Pada hakikatnya psikologi tidak dapat dipisahkan dari setiap kehidupan manusia, selain sebagai ilmu tentang jiwa psikologi juga merupakan seni. Psikologi diterapkan diberbagai kehidupan

---

<sup>1</sup> Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, ( Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm.10.

<sup>2</sup>Dudung, *11 pengertian dan Fungsi Psikologi Menurut Para Ahli*, (Online) Di Akses Melalui Situs <http://www.dosenpendidikan.com/11-pengertian-dan-fungsi-psikologi-menurut-para-ahli/>. Di akses 12 September 2015

manusia membutuhkan keterampilan dan kreatifitas sejalan dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Psikologi juga sangat berpengaruh dalam dunia perpustakaan baik dari segi sikap, karakter, dan kemampuan pustakawan dalam memahami pengguna yang dilayani.

Pengguna atau pemustaka adalah orang-orang yang datang dengan maksud, tujuan, dan harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan.<sup>3</sup> Dengan demikian, Psikologi pengguna ialah ilmu pengetahuan yang mempelajari tingkah laku manusia dalam proses interaksi pada pusat jasa layanan, yaitu antara pelanggan/pemakai dan petugas/pegawai/karyawan.<sup>4</sup>

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, mata kuliah psikologi pengguna merupakan suatu ilmu yang bertujuan untuk memahami karakter pengguna dalam memberikan pelayanan diperpustakaan.

## 2. Urgensi Mata Kuliah Psikologi Pengguna

Dalam mengembangkan perpustakaan, perlu adanya dukungan ilmu psikologi pengguna, mata kuliah psikologi pengguna merupakan salah satu cabang ilmu yang harus dimiliki oleh setiap pustakawan dalam menjalankan profesinya dengan baik dan profesional. Profesi pustakawan yang paling utama, harus mampu memberikan pelayanan dan komunikasi baik terhadap pengguna. Oleh karena itu seorang pustakawan perlu memiliki pengetahuan ilmu psikologi agar dapat memahami karakter pengguna yang berbeda-beda.

---

<sup>3</sup>Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi...*, hal. 148.

<sup>4</sup>*Ibid...*, hlm. 241.

Pada dasarnya setiap orang perlu memiliki pengetahuan psikologi baik psikologi bagi dirinya sendiri atau psikologi orang lain, agar orang dapat bertindak terhadap diri sendiri atau kepada orang lain. Psikologi penting bagi pemimpin-pemimpin instansi, lembaga-lembaga, perusahaan, pegawai dan sebagainya, agar dapat menyelenggarakan suasana jiwa baik terhadap bawahan maupun terhadap koleganya.<sup>5</sup> Hal ini dapat dikaitkan pada organisasi perpustakaan, sebagai pustakawan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan dapat menyelenggarakan suasana jiwa yang menyenangkan seperti bersikap ramah tamah khususnya terhadap pengunjung atau pengguna perpustakaan.

### 3. Fungsi Psikologi Pengguna

Menurut Dudung fungsi psikologi secara umum yaitu.<sup>6</sup> :

- a. Menjelaskan, yaitu mampu menjelaskan apa dan bagaimana tingkah laku itu terjadi. Hasilnya penjelasan berupa deskripsi atau bahasan yang bersifat deskriptif.
- b. Memprediksi, yaitu mampu meramalkan atau memprediksi apa, bagaimana, mengapa tingkah laku itu terjadi.
- c. Control, yaitu mengendalikan perilaku seperti yang diharapkan. Perwujudannya berupa tindakan yang sifatnya preventif atau pencegahan, intervensi atau treatment serta rehabilitasi atau perawatan.

Adapun ke tiga fungsi psikologi tersebut mempengaruhi aspek layanan dipergustakaan, meliputi layanan peminjaman, layanan sirkulasi, dan keseluruhan layanan yang tersedia di perpustakaan. Kemampuan yang dimiliki pustakawan untuk dapat memahami, menjelaskan mengenai tingkah laku, menafsirkan apa

---

<sup>5</sup> Nurussakinah Daulay, *Penerapan Ilmu Psikologi Pada Perpustakaan*, (Online) <http://repository.uinsu.ac.id/97/1/penerapan%20Ilmu%20Psikologi-2.pdf>. Dia akses 26 September 2016

<sup>6</sup>Dudung, *11 Pengertian dan Fungsi Psikologi Menurut Para Ahli*, (online) <http://www.dosenpendidikan.com/11-pengertian-dan-fungsi-psikologi-menurut-para-ahli/>. Diakses 9 Oktober 2015.

kebutuhan pengguna, dan mengendalikan setiap reaksi pengguna dalam bidang pelayanan di perpustakaan. Secara keseluruhan, psikologi penting bagi setiap pustakawan yang dalam kesehariannya selalu berhubungan dengan pemustaka. Semakin dapat pustakawan memahami karakteristik dan kebutuhan pemustaka, maka semakin baik pula pelayanan yang bisa diberikan kepada pemustaka. Fungsi kontrol sangat mendukung untuk mengawasi gerak gerik pemustaka agar mampu memberikan layanan yang berkualitas sesuai dengan keinginan pemustaka. Sebab, hanya dengan memahami kebutuhan pemustaka, pustakawan dapat memberikan layanan sesuai dengan yang diharapkan oleh pemustaka.

Adapun indikator psikologi pengguna terdiri dari:

#### 1. Karakteristik Pengguna

Pustakawan yang memberikan jasa layanan di perpustakaan harus mengenali karakter pengguna yang berkunjung. Setiap pustakawan mampu melayani dengan prima, memberikan sambutan terlebih dahulu, menawarkan bantuan apa yang dapat dilakukan, dan mampu memberikan perasaan nyaman pemustaka sebelum memperoleh apa yang mereka butuhkan.<sup>7</sup>

#### 2. Kebutuhan pengguna

Kebutuhan pengguna merupakan melihat keperluan dari seorang pengguna perpustakaan dalam mencari atau menelusuri informasi yang dibutuhkan dengan menggunakan berbagai fasilitas layanan yang

---

<sup>7</sup>Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi...*, hlm. 253.

disediakan pada perpustakaan yang bersangkutan.<sup>8</sup> pustakawan harus mampu memahami, mencari tahu dan mengetahui apa yang dibutuhkan pengguna perpustakaan.

### 3. Komunikasi yang baik

Kontribusi pustakawan dalam komunikasi, pustakawan harus menguasai informasi, untuk mencapai komunikasi yang baik pustakawan harus menguasai kemampuan berinteraksi secara baik dan bisa mempengaruhi orang lain, mampu memberikan presentasi yang jelas, komunikasi tertulis dengan ejaan, struktur dan isi yang jelas, dan juga berkomunikasi dengan interaktif dan mampu memberikan pandangan dari beragam perspektif.<sup>9</sup>

### 4. Keluhan pengguna

Selain harus mengetahui karakteristik pengguna, petugas perpustakaan diharapkan mengetahui keluhan-keluhan pengguna. Dengan mengetahui keluhan pengguna pustakawan dapat meningkatkan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Pada dasarnya keluhan pengguna dapat dikategorikan dalam empat bagian utama, yaitu.<sup>10</sup> :

---

<sup>8</sup> Surtadi, *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Penggun Perpustakaan*, (Malang: Universitas Negeri Malang, 2006), hlm. 33.

<sup>9</sup> Jazimatul Husn Arba'i, *Penerapan Soft Skill Bagi Pustakawan Dalam Meningkatkan Mutu Perpustakaan*, (Online) diakses melalui <https://www.academia.edu>. Diakses pada 3 Juni 2016.

<sup>10</sup> Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi...*, hlm.254-255.

a. *Mechanical Complaint* (Keluhan Mekanika)

yaitu keluhan yang disampaikan oleh pemakai sehubungan dengan tidak berfungsinya salah satu peralatan yang diperoleh dari suatu interaksi pelayanan.

b. *Attitudinal Complaint* (Keluhan Akibat Sikap)

yaitu keluhan pengguna perpustakaan yang muncul karena sikap negatif yang ditampilkan oleh petugas pelayanan pada saat berhadapan dengan pengguna hal ini dirasakan oleh pengguna melalui sikap tidak peduli petugas terhadap pengguna, wajah cemberut, cara bicara yang ketus, menganggap rendah pengguna atau pengalihan tugas melayani ke petugas lain karena ia merasa tidak suka kepada pengguna tersebut.

c. *Service Related Complaint* (Keluhan Terhadap Pelayanan).

Yaitu keluhan pemakai yang datang ke perpustakaan karena hal-hal yang berhubungan dengan layanan itu sendiri.

d. *Unusual complaint* (keluhan yang aneh)

yaitu keluhan pemakai yang di mata petugas merupakan keluhan yang tidak wajar atau aneh. Pengguna yang mengeluh seperti ini sebenarnya secara psikologis adalah orang yang hidupnya tidak bahagia dan kesepian.

Pustakawan yang mampu mengetahui karakteristik dan keluhan pengguna mampu menjadikan pemahaman tersebut sebagai sarana untuk menghadapi kompetisi pada masa yang akan datang. Kepekaan pustakawan terhadap pribadi pengguna menjadi nilai tambah dalam pemberian layanan perpustakaan sehingga dengan demikian perpustakaan dapat lebih berkembang dan digemari oleh

pemustaka, karena bukan hanya koleksi yang dibutuhkan namun pelayanan yang optimal juga menjadi alat yang ikut mempengaruhi kepuasannya.

### **C. Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan**

#### **1. Pengertian Pemahaman Sikap Pemustaka**

Pemahaman merupakan sebagai proses, perbuatan, cara untuk mengerti benar atau mengetahui tingkah laku seseorang. Sikap pemustaka adalah tindakan yang dilakukan individu, kelompok, atau organisasi terkait dengan proses pengambilan keputusan dalam mendapatkan dan menggunakan barang atau jasa yang dibutuhkan yang dapat dipengaruhi lingkungan.<sup>11</sup> Sikap merupakan salah satu istilah bidang psikologi yang berhubungan dengan persepsi dan tingkah laku.<sup>12</sup> Sedangkan sikap menurut Nuryanti adalah cara seseorang menerima atau menolak sesuatu yang didasarkan pada cara dia memberikan penilaian terhadap objek tertentu yang berguna ataupun tidak bagi dirinya.<sup>13</sup>

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, pemahaman sikap pemustaka merupakan suatu reaksi yang dilakukan seseorang terhadap suatu objek yang dapat dimengerti seperti perasaan senang yang merupakan suatu perasaan positif, sedangkan perasaan tidak senang merupakan suatu perasaan negatif.

---

<sup>11</sup>Pergola Irianti, *Memahami Prilaku Pengguna*, <http://old.lib.ugm.ac.id/data/pubdata/pusta/pirianti3.pdf>. Diakses pada hari Jum'at, 9 Oktober 2015.

<sup>12</sup>Yayat Suharyat, *Hubungan Antar Sikap, Minat Dan Prilaku Manusia*, (Online), <http://ejournal-unisma.net/ojs/index.php/region/article/viewFile/22/20>. Di Akses Pada Tanggal 1 Februari 2016.

<sup>13</sup>Lusi Nuryanti, *Psikologi Anak*, (Jakarta: Indeks, 2008), hlm. 61.

## 2. Komponen dan Struktur Sikap

Menurut Mann yang disadur dalam buku Azwar komponen atau struktur pemahaman sikap terbagi tiga yaitu.<sup>14</sup> :

- a. Komponen Kognitif (*cognitive* atau emosi)  
Komponen kognitif berisi tentang persepsi, kepercayaan, dan stereotipe yang dimiliki individu mengenai sesuatu. Komponen ini dapat disamakan dengan pandangan atau opini terutama menyangkut masalah isu atau problem yang controversial.
- b. Komponen Afektif (*affective*)  
Komponen efektif merupakan perasaan individu terhadap objek sikap dan berhubungan dengan kehidupan emosional seseorang.
- c. Komponen Konatif (*conative* atau perilaku)  
Komponen perilaku dalam struktur sikap menunjukkan bagaimana perilaku atau kecenderungan berperilaku yang ada dalam diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapi.

Pemahaman sikap yang ada pada diri individu merupakan kombinasi antara komponen kognitif dan komponen afektif. Sedangkan komponen tingkah laku menggambarkan apakah individu tersebut konsisten dengan komponen kognitif atau afektifnya. Dari ketiga komponen sikap tersebut hanya komponen tingkah laku yang dapat diamati secara langsung.

## 3. Pembentukan Sikap dan Perubahan Sikap

Menurut Azwar, faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap diantaranya.<sup>15</sup>:

- a. Pengalaman Pribadi  
Untuk dapat mempunyai tanggapan dan penghayatan, seseorang harus mempunyai pengalaman yang berkaitan dengan objek psikologis. Untuk dapat menjadi dasar pembentukan sikap, pengalaman pribadi

---

<sup>14</sup>Saifudin Azwar, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 24-27.

<sup>15</sup>Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007), hlm. 30-37.

haruslah meninggalkan kesan yang kuat. Karena itu, sikap akan lebih mudah terbentuk apabila pengalaman pribadi tersebut terjadi dalam situasi yang melibatkan faktor emosional.

b. Pengaruh orang lain yang dianggap penting

orang lain di sekitar kita merupakan salah satu di antara komponen social yang ikut mempengaruhi sikap kita. Seseorang yang kita anggap penting, seseorang yang kita harapkan persetujuan bagi setiap gerak, tingkah dan pendapat kita seperti orang tua, suami/istri, teman dekat, guru, atau pemimpin akan banyak mempengaruhi pembentukan sikap kita terhadap sesuatu. Umumnya individu tersebut akan memiliki sikap yang searah dengan orang yang dianggap penting.

c. Pengaruh Kebudayaan

kebudayaan dimana seseorang hidup dan dibesarkan akan berpengaruh besar terhadap pembentukan sikap. Karena kebudayaan telah menanamkan pengaruh sikap terhadap berbagai masalah, dan member corak pengalaman individu-individu menjadi anggota kelompok masyarakat. Contoh pada sikap orang kota dan orang desa terhadap kebebasan dalam pergaulan.

d. Media Massa

sebagai sarana, berbagai bentuk media massa berupa media cetak dan dan elektronik mempunyai pengaruh besar terhadap pembentukan opini dan kepercayaan orang. Dalam penyampaian pesan, media massa membawa pesan-pesan sugestif yang dapat mempengaruhi opini. Jika pesan sugesti yang disampaikan cukup kuat, maka akan memberi dasar efektif dalam menilai sesuatu hal hingga membentuk sikap tertentu.

e. Lembaga Pendidikan Dan Lembaga Agama

lembaga pendidikan dan lembaga agama sebagai suatu sistem mempunyai pengaruh dalam pembentukan sikap dikarenakan keduanya meletakkan dasar pengertian dan konsep moral dalam diri individu. Pemahaman baik dan buruk, salah atau benar, yang menentukan sistem kepercayaan seseorang hingga ikut berperan dalam menentukan sikap seseorang terhadap suatu hal.

f. Pengaruh Faktor Emosional

Tidak semua bentuk sikap di bentuk oleh situasi lingkungan dan pengalaman pribadi seseorang. Kadang-kadang, suatu bentuk merupakan pernyataan yang di dasari oleh emosi yang berfungsi sebagai semacam penyaluran frustasi dan pengalihan bentuk mekanisme pertahanan ego. Sikap demikian dapat merupakan sikap yang sementara dan segera berlalu begitu frustasi telah hilang akan tetapi dapat pula merupakan sikap yang lebih persisten dan bertahan lama. Contoh : prasangka (sikap tidak toleran).

Secara umum dapat dikatakan bahwa terbentuknya sikap seseorang terhadap suatu objek dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor psikologis dan kultural. Sikap dapat bersifat positif dan negatif kecenderungan tindakan sikap positif ialah mendekati, menyenangkan, dan mengharapkan objek tertentu. Sedangkan sikap negatif terdapat kecenderungan untuk menjauhi, menghindari, membenci dan tidak menyukai objek tertentu.

#### 4. Tingkatan Sikap

Sikap terdiri dari berbagai tingkatan yaitu.<sup>16</sup>:

- a. Menerima (*Receiving*)  
menerima diartikan bahwa orang (subyek) mau dan memperhatikan stimulus yang diberikan (obyek).
- b. Merespon (*responding*)  
Memberikan jawaban apabila ditanya, mengerjakan dan menyelesaikan tugas yang diberikan adalah suatu indikasi sikap karena dengan suatu usaha untuk menjawab pertanyaan atau mengerjakan tugas yang diberikan. Lepas pekerjaan itu benar atau salah adalah berarti orang itu menerima ide tersebut.
- c. Menghargai (*valuing*)  
Mengajak orang lain untuk mengerjakan atau mendiskusikan dengan orang lain terhadap suatu masalah adalah suatu indikasi sikap tingkat tiga, misalnya seorang mengajak ibu yang lain untuk menimbang anaknya ke posyandu atau mendiskusikan tentang gizi adalah suatu bukti bahwa si ibu telah mempunyai sikap positif terhadap anak.
- d. Bertanggung Jawab (*responsible*)  
Bertanggung jawab atas segala sesuatu yang telah dipilihnya dengan segala resiko adalah mempunyai sikap yang paling tinggi.

Adapun indikator sikap dapat dilihat dari berbagai karakteristik pengguna yaitu.<sup>17</sup>:

- a. Pemakai yang pendiam dapat dihadapi dengan cara menyambut dengan ramah tamah dan mencoba menarik perhatiannya.
- b. Pemakai yang tidak sabar dapat diatasi dengan cara mengatakan kepada mereka bahwa kita akan membantunya semaksimal mungkin dan

<sup>16</sup>Notoatmodjo, *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, (Jakarta, Rineka Cipta, 2003), hlm. 126.

<sup>17</sup>Syahabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi...*, hlm. 253.

- sesegera mungkin serta mengucapkan terima kasih dan memohon maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan perpustakaan.
- c. Pemakai yang banyak bicara diatasi dengan cara mengenali pemakai dengan mengucapkan salam, menawarkan bantuan, dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup.
  - d. Pemakai yang memiliki banyak permintaan diatasi dengan cara mengucapkan salam apabila pemakai tersebut datang ke counter, mendengarkan permintaannya, segera memenuhi permintaan pemakai, meminta maaf dan menyarankan alternatif lain, serta tersenyum setiap saat meskipun merasa jengkel.
  - e. Pemakai yang peragu dapat diatasi dengan cara menanamkan kepercayaan, bersikap tenang, tidak memberikan terlalu banyak pilihan pada pemakai, mencoba mengikuti selera pemakai, dsb.
  - f. Pemakai yang senang membantah/mendebat dapat diatasi dengan cara bersikap tenang, tidak menunjukkan reaksi apabila pemakai tersebut berada pada pihak yang salah, mengemukakan argumen yang masuk akal agar pemakai menghargai, dan tidak boleh terpancing untuk berdebat.
  - g. Pemakai yang lugu diatasi dengan cara menerima pemakai apa adanya, meluangkan waktu untuk membantu dengan menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan serta tidak membohongi pemakai.
  - h. Pemakai yang siap mental diatasi dengan cara membiarkan pemakai memilih yang disukai, tidak banyak bertanya, memuji pemakai, dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan pemakai.
  - i. Pemakai yang curiga diatasi dengan cara mengusahakan untuk memberikan jaminan yang baik kepada pemakai serta memberikan kesempatan untuk menukarkan kembali yang telah diperolehnya, jangan menunjukkan sikap seolah-olah petugas lebih unggul atau ragu-ragu/bimbang.
  - j. Pemakai yang sombong diatasi dengan cara bersikap tenang, memuji kedatangannya, tetap sabar menghadapi segala sikapnya, tidak menanggapi terlalu bahwa pemakai tersebut perlu dihormati.

Sikap pemustaka merupakan keadaan mental dan saraf dari kesiapan yang diatur melalui pengalaman, yang memberikan pengaruh dinamik atau terarah terhadap respon individu pada semua objek dan situasi yang berkaitan dengannya. Sikap (*attitude*) menjadi konsep yang paling penting dalam psikologi sosial yang membahas unsur sikap, baik sebagai individu maupun kelompok. Tingkatan sikap menunjukkan bahwa pemustaka memiliki tingkat etika yang berbeda-beda yang

patut diketahui oleh pustakawan disaat pemberian layanan, sehingga pustakawan dapat meminimalisir keluhan dan resiko yang ditimbulkan oleh sikap para pemustaka.

#### 5. Pustakawan

Pustakawan menurut Wiji Suwarno adalah seseorang tenaga kerja bidang perpustakaan, baik melalui pelatihan, seminar maupun dengan kegiatan sekolah formal. Secara umum, kata pustakawan merujuk pada kelompok atau perorangan dengan karya atau profesi di bidang dokumentasi, informasi dan perpustakaan. Maka di wilayah Pegawai Negeri Sipil (PNS), pustakawan termasuk kedalam jabatan fungsional.<sup>18</sup> Pustakawan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah alumni dari Prodi S1 Ilmu Perpustakaan yang bekerja di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Pustakawan di bagian pelayanan, dalam melaksanakan tugas-tugasnya dituntut untuk ramah, sopan, tekun/disiplin, cepat tanggap, siap memberi jawaban atas semua pertanyaan pengunjung perpustakaan atau jika perlu memberikan jalan keluar (membimbing dan mengarahkan).<sup>19</sup> Pustakawan sebagai penyedia jasa layanan perpustakaan harus memiliki keterampilan untuk menjelaskan dan memahami karakter pemustaka. Dengan adanya pemahaman psikologi, pustakawan mampu memprediksi kebutuhan pemustaka dan memberikan solusi yang terkait sesuai dengan informasi yang diinginkan oleh pemustaka.

---

<sup>18</sup>Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hlm. 2.

<sup>19</sup>AR Hasibuan, *Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Kepada Pengguna*, (Online) <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/17167/4/Chapter%2011.pdf>. Diakses 8 Oktober 2015.

Seorang pustakawan harus mampu membangun komunikasi yang baik dengan sesama petugas, dan pemustaka. Karena pelayanan yang prima akan mendatangkan rasa puas baik bagi pustaka sendiri maupun bagi para pelanggan (*user*). Dengan adanya pemahaman mengenai ilmu psikologi tersebut pustakawan dapat meningkatkan profesionalismenya, sehingga dengan profesi yang dimiliki pustakawan akan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja layanan di perpustakaan.

#### **D. Psikologi Pengguna dan Sikap Pemustaka**

Pada dasarnya setiap orang perlu memiliki pengetahuan psikologi baik psikologi dirinya sendiri atau psikologi orang lain dengan tidak mengganggu keadaan jiwa orang lain atau jiwanya sendiri. Psikologi penting bagi pustakawan sebagai penyedia jasa layanan perpustakaan. Dengan adanya pengetahuan dibidang psikologi maka pustakawan dapat memahami karakter pengguna yang memanfaatkan perpustakaan.

Dalam hal ini bisa dikaitkan mata kuliah psikologi pengguna merupakan salah satu bidang studi yang wajib diambil oleh mahasiswa ilmu perpustakaan. Setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan mata kuliah psikologi pengguna diharapkan mampu menerapkan pada saat bekerja di perpustakaan. Dengan adanya pemahaman psikologi mengenai karakter pemustaka, maka layanan perpustakaan dituntut adanya pustakawan yang profesional dan berkompeten.

Kompetensi pustakawan sebagai sebuah profesi juga dituntut agar profesional dalam melaksanakan tugas pokoknya, yaitu melayani kebutuhan

informasi bagi pemakainya. Untuk memperoleh predikat profesional tersebut seorang pustakawan harus memiliki kompetensi sesuai standar yang telah ditentukan. Tanpa sikap profesional dari pustakawannya, perpustakaan yang modern, lengkap dan canggih akan kurang berarti. Sehingga perlu dikembangkan dengan baik upaya-upaya peningkatan profesionalitas pustakawan dalam rangka peningkatan layanan perpustakaan.

Oleh karena itu, sangatlah diperlukan bagi seorang pustakawan untuk dijejali dengan ilmu-ilmu yang berhubungan dengan perilaku berinteraksi dengan dunia luar. Ini lah salah satu fungsi dari ilmu psikologi. Sebagai pustakawan yang baik harus dapat memahami psikologi penggunanya agar setiap informasi yang diinginkan dapat terpenuhi. pemahaman sikap oleh pustakawan yang penulis maksud adalah proses memahami dan mengenal dengan baik karakter pengguna, agar pustakawan mampu berkomunikasi dengan tepat sehingga mendorong pelayanan perpustakaan menjadi lebih baik dan optimal.

Setiap pengunjung perpustakaan memiliki karakter yang berbeda-beda menjadi corak yang beragam dalam dunia perpustakaan, pustakawan dituntut aktif dalam mengenali pemustaka. Tanpa adanya mata kuliah psikologi pengguna, dikhawatirkan pustakawan tidak mampu memberi layanan dengan optimal. Hal ini disebabkan pustakawan tidak memahami sikap pemustaka. Pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan menjadi landasan awal dalam memberikan layanan perpustakaan. Dengan kemampuan memahami sikap pemustaka tersebut, pustakawan mampu membaca kebutuhan apa yang diperlukan oleh pemustaka. Hal ini dapat dilihat melalui gerak-gerik yang diperlihatkan oleh pemustaka.

Tanpa adanya pemahaman mengenai sikap pemustaka, pustakawan akan cenderung pasif dalam memberikan layanan perpustakaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan atau fenomena yang diselidiki dengan menggunakan perhitungan statistik.<sup>1</sup> Penelitian ini menggunakan pendekatan regresi linear sederhana, adalah untuk memprediksikan seberapa jauh perubahan nilai variabel dependen, bila nilai variabel independen di manipulasi/dirubah-rubah atau dinaik turunkan.<sup>2</sup> Pada penelitian ini penulis ingin mengetahui tentang pengaruh mata kuliah psikologi pengguna terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan berdasarkan hipotesis yang telah dirumuskan.

#### **B. Lokasi Dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang beralamat di Jl. Syech Abdur Rauf KOPELMA Darussalam Banda Aceh. Alasan penulis memilih lokasi tersebut dengan alasan bahwa pada perpustakaan tersebut

---

<sup>1</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 10.

<sup>2</sup> Sugiyono, *Stastika Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 260.

beberapa pustakawannya merupakan lulusan ilmu perpustakaan dan telah mempelajari ilmu psikologi pengguna. Waktu penelitian dimulai dari bulan Juli hingga Agustus 2016.

### **C. Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang menjadi sasaran di dalam penelitian, sedangkan sampel merupakan sebahagian dari populasi yang diteliti.<sup>3</sup> Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pustakawan atau petugas yang bekerja di UPT. Perpustakaan Ar-Raniry yang merupakan alumni parodi S1 Ilmu perpustakaan yang sudah mengambil mata kuliah Psikologi Pengguna, dan dapat dikategorikan sebagai pustakawan, yang berjumlah 8 orang. Dengan demikian, penelitian ini merupakan penelitian populasi.

### **D. Hipotesis**

Hipotesis adalah suatu jawaban yang bersifat sementara terhadap permasalahan penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul.<sup>4</sup> Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

H<sub>0</sub>: tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel mata kuliah psikologi dan variabel pemahaman sikap pemustaka

H<sub>a</sub>: ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel mata kuliah psikologi dan variabel pemahaman sikap pemustaka.

---

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 108.

<sup>4</sup> Suharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta, Rineka Cipta, 2010), hlm. 110.

Dalam hipotesis statistik dinyatakan sebagai berikut:

$H_0: \beta = 0$ , berarti tidak ada pengaruh

$H_a: \beta \neq 0$ , (tidak sama dengan nol) berarti lebih besar atau kurang dari nol berarti terdapat pengaruh.<sup>5</sup>

## E. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas

Validitas merupakan alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas penelitian menggunakan validitas kontruk yaitu dengan menggabungkan skor tiap item dengan skor total.<sup>6</sup>

Adapun pengujian validitas menggunakan teknik korelasi *Product Moment*. Dalam uji ini, setiap item akan di uji korelasinya dengan skor total variabel yang di maksud. Dalam hal ini masing-masing item yang ada di dalam variabel X dan Y akan di uji korelasinya dengan skor total variabel tersebut, kemudian dianalisis secara statistik dengan rumus *Product Moment* menggunakan SPSS 16.0. adapu rumus korelasi *Product Moment* sebagai berikut:

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

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendekatan, Kuantitatif, Dan R & D*, (Jakarta, Alfabeta, 2008), hlm. 104.

<sup>6</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: mixed methods*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm.168.

Keterangan:

$r_{xy}$	=	Koefisien korelasi yang dicari
$N$	=	jumlah individu dalam sampel
$\sum XY$	=	Jumlah hasil perkalian antara skor variabel X dan Y
$X$	=	Jumlah seluruh skor variabel X
$Y$	=	Jumlah seluruh skor variabel Y <sup>7</sup>

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas yaitu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.<sup>8</sup> Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas. Teknik uji reliabilitas yang digunakan, yaitu teknik *Cronbach's Alpha* menggunakan SPSS 16.0.

## F. Teknik Pengumpulan Data

Adapun instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua macam, yaitu:

### 1. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.<sup>9</sup> Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup berupa pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan

---

<sup>7</sup> Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 206.

<sup>8</sup>*Ibid...* hal. 168

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2011), hlm. 142.

jawaban oleh penulis kepada responden. Tujuan penulis membuat angket tertutup adalah agar mudah bagi responden dalam memilih jawaban yang telah disediakan. Angket tersebut diedarkan kepada pustakawan, di mana mereka merupakan alumni jurusan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry yang pernah mengikuti mata kuliah psikologi pengguna dan sekarang bekerja di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, yang berjumlah 8 orang.

Penyebaran angket sebanyak 20 pernyataan, dilakukan selama satu minggu sejak tanggal 21 Juli sampai dengan 1 Agustus 2016. Penyusunan angket mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun daftar pertanyaan/pernyataan
2. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternatif jawaban. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan lima alternatif jawaban yaitu: SS (Sangat Setuju), S (Setuju), KS (Kurang Setuju), TS (Tidak Setuju), STS (Sangat Tidak Setuju).
3. Menetapkan skala penilaian angket

Kemudian angket dianalisis dengan menggunakan pedoman skala likert yaitu digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomenal sosial. setiap jawaban pernyataan-pernyataan angket masing-masing diberi skor yaitu: Sangat Setuju (5), setuju (4), kurang setuju (3) tidak setuju (2), sangat tidak setuju (1).

## 2. Wawancara

Untuk mendukung data angket, penulis menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil menatap muka antara atau pewawancara dengan informan dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara).<sup>10</sup> Wawancara yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tanya jawab dengan dosen pengasuh mata kuliah psikologi pengguna, untuk mengetahui tema/topik apa saja yang diajarkan kepada mahasiswa.

## 3. observasi

Observasi yaitu “melakukan pengamatan secara langsung terhadap subyek penelitian”.<sup>11</sup> Adapun observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi terstruktur yang merupakan observasi yang telah dirancang secara sistematis, tentang apa yang akan diamati, kapan dan dimana tempatnya.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini penulis melihat bagaimana pustakawan dalam melayani pemustaka.

Observasi dalam penelitian ini berupa pengamatan langsung ke tempat penelitian guna mendapatkan kondisi dan situasi di perpustakaan. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani dan memahami sikap pengguna dengan cara mengetahui

---

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 194.

<sup>11</sup> Tim IAIN AR-Raniry, *Panduan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi, Thesis, Disertasi)*, hlm. 30.

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, (Bandung: Alabeta, 2012), hlm. 197.

kebutuhan melalui gerak gerik pengguna. atau dengan menentukan objek yang akan di observasi, membuat pedoman dan skala/indikator sikap yang ada pada variabel sikap. Kemudian melakukan pencatatan atas hasil observasi dengan beberapa alat bantu menggunakan media buku catatan dan alat tulis lainnya.

### **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis merupakan suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara atau rumus tertentu. Pengolahan data bertujuan mengubah data mentah menjadi data yang lebih halus sehingga memberi arah untuk mengkaji lebih lanjut. Menurut Burhan Bungin, tahapan-tahapan pengolahan data penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut :

#### *1) Editing*

*Editing* adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan di lapangan dan bersifat koreksi.<sup>13</sup> Adapun pengolahan data yang penulis lakukan untuk data angket pada fase *editing* adalah melakukan pemeriksaan angket yang telah diisi oleh responden. Aspek-aspek yang diperiksa antara lain kelengkapan responden dalam mengisi setiap pertanyaan yang diajukan dalam angket. Jika pengisian belum lengkap, penulis dapat meminta responden untuk mengisinya kembali.

---

<sup>13</sup> Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 174.

## 2) *Coding* (Pengkodean)

*Coding* adalah pemberian kode-kode pada tiap-tiap data yang termasuk dalam katagori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis.<sup>14</sup> Adapun pengolahan data angket yang penulis lakukan pada fase *coding* adalah memberikan kode dalam bentuk skor untuk tiap jawaban angket dengan menggunakan pedoman *Skala Likert*.

## 3) *Tabulasi*

“Menurut Burhan Bungin, Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data ke dalam tabel. Hasil tabulasi data ini dapat menjadi gambaran tentang hasil penelitian, karena data-data yang diperoleh dari lapangan sudah tersusun dan terangkum dalam tabel-tabel yang mudah dipahami maknanya.”<sup>15</sup>

## H. Analisis Regresi Linier

Setelah pengolahan data dilakukan langkah selanjutnya adalah menggunakan alat ukur regresi linier yang sederhana yang diolah melalui komputer program SPSS (*Statistical Product and Servis Solution*). Alat ukur linier sederhana diformulasikan sebagai berikut:  $Y = a + bX$

Keterangan:

---

<sup>14</sup>Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian...*, hlm. 174.

<sup>15</sup>*Ibid...*, hlm. 174.

- Y = Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan  
 a = Konstanta  
 b = Koefisien Regresi Untuk Variabel X  
 X = Mata Kuliah Psikologi Pengguna.<sup>16</sup>

Setelah diperoleh hasil perhitungan regresi linier sederhana maka dapat ditentukan bagaimana pengaruh mata kuliah psikologi pengguna terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan.

Langkah selanjutnya yaitu uji koefisien determinasi ( $R^2$ ). Koefisien determinasi menunjukkan presentasi perubahan nilai variabel dependen yang disebabkan oleh perubahan nilai variabel independen. Kemudian sisanya dipengaruhi oleh faktor lain. Kemudian menentukan F test ( uji F) yang berguna untuk menguji tingkat signifikansi. Apabila  $F_{hitung}$  positif maka  $F_{hitung}$  dibandingkan dengan  $F_{tabel}$  dengan kriteria:

$F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara X dengan Y.

$F_{hitung} \leq F_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel X dengan Y.

---

<sup>16</sup> Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian...*, hlm.261.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

Perpustakaan IAIN Ar-Raniry adalah sebuah perpustakaan perguruan tinggi yang resmi berdiri pada saat atau bersamaan dengan resminya berdiri IAIN Ar-Raniry, yaitu pada tanggal 5 Oktober 1963. Sebelum resmi berdiri, pada tanggal 2 September 1960 di Banda Aceh, terlebih dahulu berdiri Fakultas Syari`ah yang merupakan Fakultas cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan SK. Menteri Agama RI. No. 40 tahun 1960.

Pada tanggal 5 Oktober 1963 Fakultas Syari`ah di Banda Aceh berubah status menjadi IAIN yang berdiri sendiri dengan nama IAIN Jami`ah Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh sebagai IAIN yang ketiga di Indonesia setelah IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dan IAIN Syarif Hidayatullah di Jakarta dengan SK Menteri Agama RI No. 89 tahun 1963.

Pada Tahun 1971 lokasi Perpustakaan IAIN Ar-Raniry dipindahkan ke gedung induk IAIN Ar-Raniry yang baru selesai dibangun dengan menempati salah satu ruangan yang bukan dikhususkan untuk sebuah perpustakaan di mana Kepala Perpustakaan Bapak Drs. M. Yacob Syamaun. Pada tahun 1975 Perpustakaan IAIN Ar-Raniry memiliki gedung sendiri yang luasnya 250 meter dan namanya menjadi Perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry dan di setiap Fakultas di lingkungan IAIN Ar-Raniry memiliki perpustakaan masing-masing (sistem

desentralisasi perpustakaan). Pada saat itu Perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry dipimpin oleh Ibu Dra. Halimah Ismail.<sup>1</sup>

Sepanjang sejarah berdirinya UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, hingga tahun 2016, perpustakaan telah dipimpin oleh 10 orang Kepala Perpustakaan, yaitu:

**Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala Perpustakaan**

No	Nama Kepala Perpustakaan	Periode	Keterangan/Status
1.	Abdul Arif	1960 – 1965	Perpustakaan Fak. Syari'ah (cikal bakal UPT. Perpustakaan)
2.	Drs. Said Mahmud AR	1965 – 1969	Perpustakaan Induk
3.	Drs. M. Yacob Syamaun	1970 – 1974	Perpustakaan Induk
4.	Dra. Halimah Ismail	1974 – 1079	Perpustakaan Induk
5.	Drs. H. Fauzi Mahmud	1979 – 2002	Perpustakaan Induk s/d UPT. Perpustakaan
6.	Drs. H. Sulaiman Ibrahim	2003 – 2006	UPT. Perpustakaan
7.	Dra. Hj. Cut Maryam Idris	2007 – 2008	UPT. Perpustakaan
8.	Drs. Zulkarnaen Idham	2009 – 2010	UPT. Perpustakaan
9	Abdul Manar, S.Ag., SIP., M.Hum	2011 – 2016	Pusat Perpustakaan
10.	Drs. Khatib A Latief,M.LIS	2016	Pusat Perpustakaan

Sumber : Dokumentasi Profil Pusat Perpustakaan 2016 UIN Ar-raniry

## 2. Visi dan misi perpustakaan UIN Ar-Raniry

Visi dari perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah: Menjadikan Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry sebagai Pusat Informasi Ilmu Keislaman, Sains dan Teknologi berbasis Teknologi Informasi yang menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi UIN Ar-Raniry: Pengajaran, Penelitian, Pengabdian kepada masyarakat.

<sup>1</sup> Profil Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2016

Sedangkan Misi dari perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah:

- 1) Mendukung fungsi pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan, dan mengolah bahan pustaka dengan mengutamakan faktor kerelevansian, ketersediaan, kemutakhiran dan kelestarian koleksi.
- 2) Menyediakan pelayanan dan penelusuran informasi perpustakaan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan Teknologi Informasi
- 3) Membangun resource sharing dan jaringan perpustakaan baik lokal, regional, nasional dan internasional.
- 4) Menyediakan koleksi digital, khususnya local contents, berbasis Web sehingga dapat diakses secara online.
- 5) Merencanakan, mempromosikan, mengimplementasikan dan mengevaluasi kegiatan perpustakaan dalam rangka proses penyelenggaraan Tri Dharma Perguruan Tinggi UIN Ar-Raniry.

### 3. Layanan

Sistem layanan yang diterapkan oleh Pusat Perpustakaan IAIN Ar-Raniry adalah Sistem Terbuka (*Open Access*) dan sistem Tertutup (*Close Acces*). Pemustaka diperbolehkan mengakses sendiri informasi dan mengambil buku sendiri di rak tanpa harus melalui petugas. Sebagai wujud pelaksanaan salah satu isi Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu: pengabdian kepada masyarakat, dengan menganut sistem ini, maka masyarakat umum juga diperbolehkan menggunakan koleksi atau bahan bacaan yang ada di perpustakaan, namun tidak boleh pinjam bawa pulang, karena tidak boleh menjadi anggota perpustakaan, hanya boleh baca di tempat dan foto copy. Adapun jenis layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry, adalah:

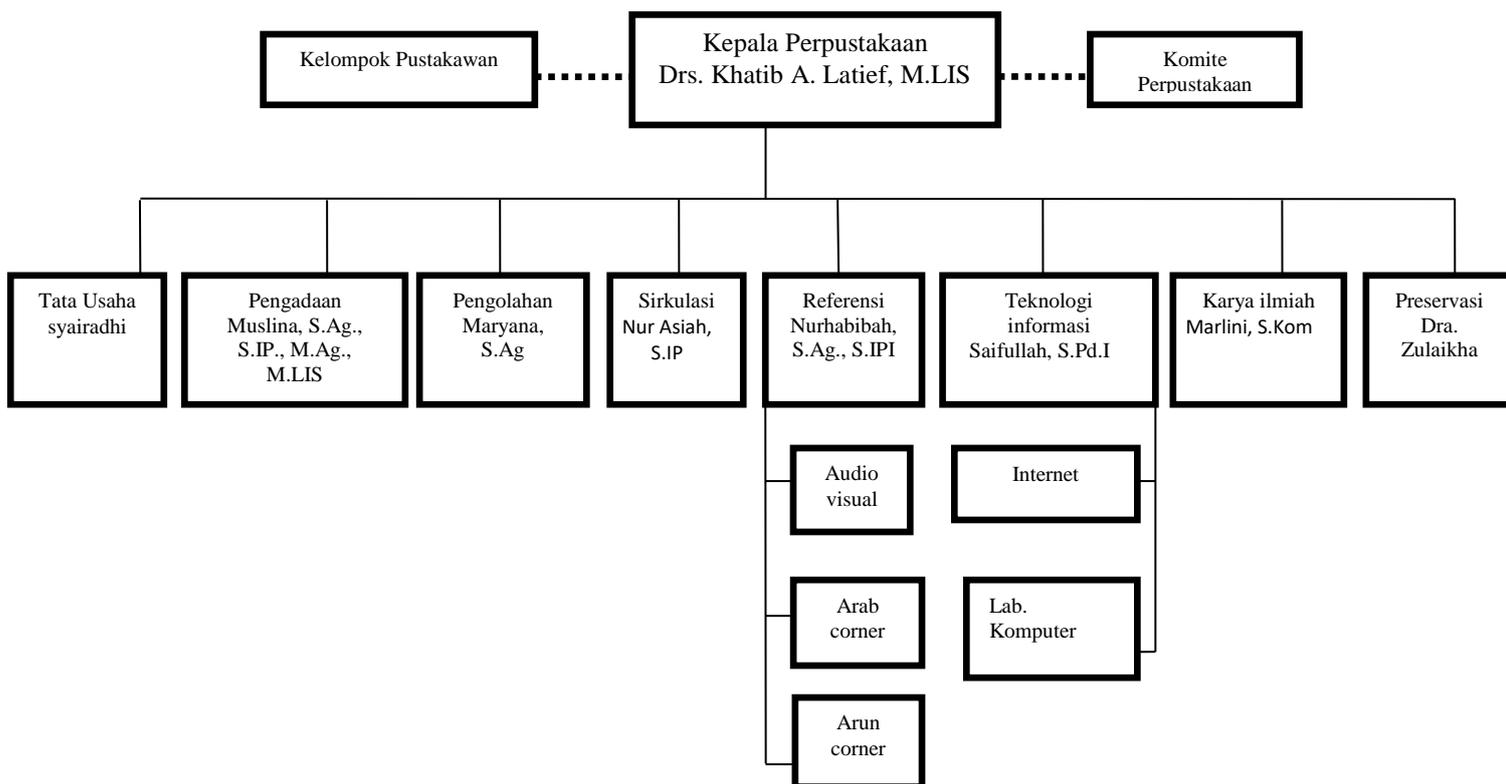
- a. Sirkulasi
- b. Referensi
- c. Audio Visual
- d. Terbitan Lokal (*Local Content*)
- e. Internet
- f. Pendidikan Pemakai (*User Education*)
- g. Sarana Olah Raga

- h. Ruang Serbaguna
- i. Konsultasi Karya Ilmiah
- j. *Self Study Room*
- k. Mushalla
- l. Ruang Baca Lesehan dan Ruang Baca Koran (Loby)

#### 4. Struktur Organisasi

Setiap perpustakaan mempunyai struktur organisasi yang jelas sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam melaksanakan tugas dan kewajiban dalam menyelenggarakan perpustakaan. Adapun struktur organisasi di pusat perpustakaan UIN Ar-Raniry dapat dilihat di tabel 4.2 dibawah ini.

**Tabel 4.2 Bagan Struktur Organisasi**



Sumber: Bagan Struktur Organisasi UIN Ar-Raniry 2016

## 5. Pustakawan Alumni Prodi Ilmu Perpustakaan

Berikut ini adalah para pustakawan prodi ilmu perpustakaan UIN Ar-Raniry yang tertera dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 4.3 Pustakawan Alumni Prodi Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun 2016**

	<b>Nama</b>	<b>Pangkat/ golongan</b>	<b>Pustakawan / Adm</b>	<b>Pendidikan Terakhir</b>
1	Verawati, S.IP	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-Perpustakaan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh
2	Fatria Yulita, S.IP	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-Perpustakaan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh
3	Riza Umami, S.IP	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1- Ilmu Perpustakaan- UIN Ar-Raniry banda Aceh
4	Nurasiah, S.IP	Penata Muda (III/a)	Administrasi	S1- Ilmu Perpustakaan- UIN Ar-Raniry banda Aceh
5	Hera Masroni, S.IP	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-Perpustakaan-UIN Ar-Raniry-Banda Aceh
6	Desi Yuliana, S.IP	Tenaga suka rela (SK)	Administrasi	S1-Perpustakaan-UIN Ar-Raniry-Banda Aceh
7	Siti Magfirah, S.IP	Tenaga suka rela (SK)	Administrasi	S1-Perpustakaan-UIN Ar-Raniry-Banda Aceh
8	Amira Fadhliana, S.IP	Tenaga suka rela (Non SK)	Administrasi	S1-IP-UIN Ar-Raniry- Banda Aceh

Sumber: Data perpustakaan UIN Ar-Raniry tahun 2016

## B. HASIL PENELITIAN

### 1. Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas

#### a. Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang ingin diukur. Pengujian validitas ini penulis mengelompokkan atas dua bagian variabel yaitu : mata kuliah psikologi pengguna dan pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan terdiri dari 20 pernyataan secara keseluruhan dan masing-masing variabel 10 pernyataan. Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini yaitu dengan uji korelasi antara skor tiap-tiap item pernyataan dengan skor total menggunakan program SPSS versi 16.

Dengan demikian maka nilai  $r_{tabel}$  untuk  $N= 8$  adalah 0,707 pada taraf Signifikan 5% (konsultasi nilai  $r_{tabel}$ ). Berikut adalah hasil pengujian validitas :

**Tabel 4.4 : Rangkuman Hasil Uji Validitas**

No. item	Variabel	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
1	Mata kuliah psikologi pengguna (variabel X)	0,872	>0,707	Item soal valid
2		0,756	>0,707	Item soal valid
3		0,848	>0,707	Item soal valid
4		0,918	>0,707	Item soal valid
5		0,921	>0,707	Item soal valid
6		0,897	>0,707	Item soal valid
7		0,848	>0,707	Item soal valid
8		0,717	>0,707	Item soal valid

9		0,872	>0,707	Item soal valid	
10		0,893	>0,707	Item soal valid	
11	Sikap pemustaka (variabel Y)	0,768	>0,707	Item soal valid	
12		0,770	>0,707	Item soal valid	
13		0,914	>0,707	Item soal valid	
14		0,921	>0,707	Item soal valid	
15		0,730	>0,707	Item soal valid	
16		0,768	>0,707	Item soal valid	
17		0,868	>0,707	Item soal valid	
18		0,955	>0,707	Item soal valid	
19			0,775	>0,707	Item soal valid
20			0,962	>0,707	Item soal valid

Berdasarkan hasil pengujian validitas di atas menunjukkan bahwa pengujian validitas dari 20 item, terdapat 20 item yang valid.

#### b. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian ini juga dilakukan secara statistik menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS versi 16.

**Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas untuk masing-masing variabel**

No.	Variabel	Nilai Alpha	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
1.	Variabel mata kuliah psikologi pengguna (X)	0,942	>0,707	Reliabel
2.	Variabel pemahaman sikap pemustaka(Y)	0,928	>0,707	Reliabel

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel yaitu mata kuliah psikologi pengguna (X) diperoleh nilai alpha sebesar 0,942, sedangkan variabel pemahaman sikap pemustaka (Y) sebesar 0,928. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dimana  $r_{tabel}$  pada jumlah sampel 8 orang adalah 0,707 pada taraf signifikansi 5% hal ini menyatakan nilai alpha reliabel.

## 2. Tabulasi angket

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket mengenai mata kuliah psikologi pengguna terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan, angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 tabel perhitungan Korelasi antara variabel X dan Y

SAMPEL	X	Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	39	35	1,365	1,521	1,225
2	40	40	1,600	1,600	1,600
3	43	45	1,935	1,849	2,025
4	37	32	1,184	1,369	1,024
5	45	45	2,025	2,025	2,025
6	39	36	1,404	1,521	1,296
7	27	32	864	729	1,024
8	44	47	2,068	1,936	2,209
<b>TOTAL</b>	<b>ΣX =314</b>	<b>Σ Y=312</b>	<b>ΣXY=12,445</b>	<b>ΣX<sup>2</sup>=12,550</b>	<b>ΣY<sup>2</sup>=12,428</b>

Selanjutnya untuk mengetahui nilai korelasi antara variabel x dan variabel y, penulis menggunakan rumus korelasi Product Moment dari Karl Pearson sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \\
 &= \frac{8 \times 12445 - (314)(312)}{\sqrt{[8 \times 12550 - (314)^2][8 \times 12428 - (312)^2]}} \\
 &= \frac{99560 - 97968}{\sqrt{[100400 - 98596][99428 - 97344]}} \\
 &= \frac{1592}{\sqrt{[1804][2084]}} \\
 &= \frac{1592}{\sqrt{3759536}} \\
 &= \frac{1592}{1938952} \\
 &= 0,822
 \end{aligned}$$

### 3. Pengujian Regresi

Regresi linear sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk melihat pengaruh mata kuliah psikologi pengguna terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan. Analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS versi 16.0.

Berikut hasil analisis linear sederhana :

Tabel 4.7a Variables Entered/Removed<sup>b</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Mata Kuliah Psikologi Pengguna <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan

Tabel 4.7b Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 <sup>a</sup>	.675	.621	3.750

a. Predictors: (Constant), Mata Kuliah Psikologi Pengguna

Tabel 4.7c ANOVA<sup>b</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.614	1	175.614	12.487	.012 <sup>a</sup>
	Residual	84.386	6	14.064		
	Total	260.000	7			

a. Predictors: (Constant), Mata Kuliah Psikologi Pengguna

b. Dependent Variable: Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan

Tabel 4.7d Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.363	9.892		.441	.675
	Mata Kuliah Psikologi Pengguna	.882	.250	.822	3.534	.012

a. Dependent Variable: Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan

Tabel 4.8 Interpretasi indeks Korelasi

INTERVAL KOEFISIEN	TINGKAT HUBUNGAN
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat. <sup>2</sup>

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi linear sederhana dari tabel di atas dapat diinterpretasikan bahwa menunjukkan pada variabel X dan Y yang terkait sebagai berikut :

<sup>2</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2003) hal:184.

- a. Pada tabel 4.7a menunjukkan antara variabel X dan Y merupakan variabel yang terkait antara keduanya.
- b. Pada tabel 4.7b menampilkan hasil dari nilai R merupakan simbol dari nilai korelasi antara dua variabel, yang diperoleh sebesar 0,822. Dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh mata kuliah psikologi pengguna terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan adalah sangat kuat. Hal ini berdasarkan interval koefisien pada tabel 4.8.
- c. Tabel 4.7c digunakan untuk menentukan taraf signifikan atau linier dari regresi. Kriteria pengujian jika hasil  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak, dengan demikian terjadi pengaruh yang signifikan, sebaliknya jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terjadi pengaruh yang signifikan. Berdasarkan tabel ke tiga, diperoleh nilai  $F_{hitung}$   $12.487 > F_{tabel}$  4,39 pada taraf signifikan 5%, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian, mata kuliah psikologi pengguna berpengaruh terhadap pemahaman sikap oleh pustakawan
- d. Tabel 4.7d memperoleh hasil persamaan regresi antara variabel X dan  $Y = a+bX$ , dimana pemahaman sikap pemustaka =  $4,363 + 0,882$ . Sehingga nilai untuk konstanta  $a = 4,363$  dan nilai konstanta  $b = 0,882$ , dengan demikian terdapat pengaruh yang signifikan antara keduanya.

#### **4. Pembuktian Hipotesis**

Untuk mengetahui apakah hipotesis diterima atau ditolak, maka penulis melakukan pengujian hipotesis dengan berpedoman pada ketentuan berikut ini :

H<sub>0</sub>: tidak ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel mata kuliah psikologi dan variabel pemahaman sikap pemustaka

H<sub>a</sub>: ada pengaruh positif dan signifikan antara variabel mata kuliah psikologi dan variabel pemahaman sikap pemustaka.

Berdasarkan tabel 4.7c dapat diketahui bahwa hasil untuk nilai  $F_{hitung}$  sebesar 12,487, langkah selanjutnya membandingkan besarnya  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  dengan memperhitungkan  $df = n-2$  terlebih dahulu. Adapun  $df = (8-2) = 6$ , maka diperoleh nilai  $F_{tabel}$  pada taraf signifikan 5% sebesar 4,39. Karena  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , atau  $4,39 > 12,487$ , yang berarti *Hipotesis Alternatif* ( $H_a$ ) diterima, sedangkan *Hipotesis Nol* ( $H_0$ ) ditolak. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara mata kuliah psikologi pengguna terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan pada UPT. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

## 5. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah kuadrat dari koefisien korelasi, untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan dengan SPSS versi 16.0 diperoleh bahwa koefisien determinasi sebesar 0,675. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen mata kuliah psikologi pengguna mempengaruhi variabel dependen pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan sebesar 67,5%. Sedangkan sisa 32,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

Hal ini juga dibuktikan dengan hasil wawancara dengan dosen pembimbing mata kuliah psikologi pengguna, tema/topik yang diajarkan pada

mata kuliah psikologi meliputi orientasi umum perkuliahan, sejarah perkembangan psikologi, ruang lingkup, tujuan serta manfaat psikologi secara umum, Teori psikologi (teori belajar, teori motivasi, teori persepsi, teori sikap, hubungan interpersonal, dinamika kelompok, teori kepribadian), penerapan psikologi dalam kehidupan, penerapan psikologi dalam perpustakaan, fungsi psikologi di perpustakaan, pendekatan pustakawan dalam proses melayani pengguna di perpustakaan, evaluasi. Adapun tujuan mata kuliah psikologi pengguna adalah untuk membekali mahasiswa dengan wawasan tentang psikologi dan kaitannya dengan melayani / pemberian jasa, untuk menjadikan mahasiswa mampu melakukan analisis psikologi terhadap proses pelayanan, dan untuk menjadikan calon pustakawan yang terampil dan mampu memahami permasalahan pengguna perpustakaan yang membutuhkan informasi.<sup>3</sup>

Hasil observasi peneliti terhadap pustakawan dalam melayani pemustaka. Pustakawan mampu memahami sikap pemustaka yang kurang paham dengan layanan dan peraturan yang diberlakukan di perpustakaan UIN Ar-Raniry. Pustakawan merespon dengan baik pertanyaan atau keluhan dari pemustaka dengan upaya memberikan penjelasan yang mudah dipahami oleh pemustaka. Berdasarkan hasil observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa mata kuliah psikologi pengguna pada pendidikan formal berpengaruh terhadap pustakawan dalam memahami sikap pemustaka.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa mata kuliah psikologi pengguna berpengaruh terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh

---

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Ismiati, dosen pembimbing mata kuliah psikologi pengguna pada jurusan S1-IP, tanggal 26 September 2016.

pustakawan. Dengan adanya mata kuliah psikologi pengguna dapat menjadi bekal bagi pustakawan dalam memberikan solusi dan mampu memprediksi kebutuhan pemustaka sesuai dengan informasi yang diharapkan oleh pemustaka. Semakin tinggi tingkat pengetahuan pustakawan tentang psikologi pengguna, maka semakin tinggi pula pemahaman pustakawan terhadap sikap pemustaka.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data penelitian Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna Terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan dapat disimpulkan bahwa:

1. Mata kuliah psikologi pengguna memiliki pengaruh terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan. Hal ini terbukti dari hasil analisis regresi linear sederhana diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,788 yang berarti mata kuliah psikologi pengguna memiliki pengaruh terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan.
2. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai F hitung (9,798) > F tabel (4,39), sehingga hasil tersebut dapat dinyatakan memiliki pengaruh mata kuliah psikologi pengguna terhadap pemahaman sikap pemustaka.
3. Sedangkan koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,620, artinya bahwa sebesar 62% mata kuliah psikologi pengguna memiliki pengaruh terhadap pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain.
4. Setiap pemustaka memiliki karakter yang berbeda-beda menjadi corak yang beragam dalam dunia perpustakaan, pustakawan dituntut aktif dalam mengenali pemustaka. Tanpa adanya mata kuliah psikologi

pengguna, dikhawatirkan pustakawan tidak mampu memberi layanan dengan optimal.

5. Pemahaman sikap pemustaka oleh pustakawan menjadi landasan awal dalam memberikan layanan perpustakaan. Dengan kemampuan memahami sikap pemustaka tersebut, pustakawan mampu membaca kebutuhan apa yang diperlukan oleh pemustaka. Hal ini dapat dilihat melalui gerak-gerik yang diperlihatkan oleh pemustaka.

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, ada beberapa saran yang dapat ditulis berdasarkan hasil penelitian ini, yaitu:

1. Pustakawan diharapkan untuk lebih mempelajari dan mendalami lagi ilmu psikologi pengguna agar berbagai sikap pemustaka dapat dipahami dengan baik.
2. Dosen pengajar mata kuliah psikologi pengguna diharapkan dapat menambah materi tentang psikologi pengguna sebagai salah satu bahan ajar, agar mahasiswa lebih memahami semua hal yang berkaitan dengan psikologi pengguna sehingga dapat diterapkan di lingkungan kerja atau ketika berinteraksi dengan pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009.
- Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2011.
- Dudung, *11 pengertian dan Fungsi Psikologi Menurut Para Ahli*, (Online) Di Akses Melalui Situs <http://www.dosenpendidikan.com/11-pengertian-dan-fungsi-psikologi-menurut-para-ahli/>. Di akses 12 September 2015.
- Husaini Usman, *Pengantar Statistik*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Jazimatul Husn Arba'i, Penerapan Soft Skill Bagi Pustakawan Dalam Meningkatkan Mutu Perpustakaan, (Online) diakses melalui <https://www.academia.edu>. Diakses pada 3 Juni 2016.
- Kartono, Kartini, *Psikologi Sosial Untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri*, Jakarta: Rajawali, 1991.
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawan Indonesia*, Yogyakarta, Pustaka Book Publisher, 2009.
- Lusi Nuryanti, *Psikologi Anak*, Jakarta: Indeks, 2008.
- Notoatmodjo, *Prinsip-Prinsip Dasar Ilmu Kesehatan Masyarakat*, Jakarta, Rineka Cipta, 2003.
- Nurussakinah Daulay, *Penerapan Ilmu Psikologi Pada Perpustakaan*, (Online) <http://repository.uinsu.ac.id/97/1/Penerapan%20Ilmu%20Psikologi-2.pdf>. Di akses 26 September 2016

- Pergola Irianti, *Memahami Prilaku Pengguna*, <http://old.lib.ugm.ac.id/data/pubdata/pusta/pirianti3.pdf>. di akses pada hari Jum'at, 9 Oktober 2015.
- Profil Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2016.
- Saifudin Azwar, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003.
- Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Sri terta dewi, Ardoni, *Sikap Pemuatataka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang*. Alamat Web: <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=24660&val=1516>. Di akses pd tanggal 10 juni 2015.
- Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penenelitian Pendekatan, Kuantitatif, Dan R & D*, Jakarta, Alfabeta, 2008.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi: mixed methods*, Bandung: Alfabeta, 2012.
- Sugiyono, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung, Alfabeta, 2011.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alabeta, 2012.
- Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2013.
- Suharsimi Arikanto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta, Rineka Cipta, 2010.

Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Surtadi, *Analisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh Pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan*, Malang: Universitas Negeri Malang, 2006.

Syihabuddin Qalyubi, dkk, *Dasar-dasar ilmu perpustakaan dan informasi*, Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab, 2007.

Tim IAIN AR-Raniry, *Panduan Karya Tulis Ilmiah Skripsi, Thesis, Disertasi*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008.

Yayat Suharyat, *Hubungan Antar Sikap, Minat Dan Prilaku Manusia*, (Online), Di Akses Melalui Situs <http://ejournal-unisma.net/ojs/index.php/region/article/viewFile/22/20>. Di Akses Pada Tanggal 1 Pebruari 2016

Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2009.



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

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

Banda Aceh, 21 Juni 2016

Nomor : Un.08/FAH.1/PP.00.9/2627/2016

Lamp :

Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Kepada Yth.

**Kepala Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

di-

Tempat

Assalamu'alaikum. Wr. Wb.

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

Nama : **Fitri Magfirah**

Nim/ Jur : 531002352/ S1-IP

Alamat : Tungkob

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan penelitian ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul **"Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna Terhadap Pemahaman Sikap Pemustaka oleh Pustakawan di UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh"** Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas bantuan, kerjasama dan partisipasi kami hanturkan terimakasih.

Wassalam,

an. Dekan,

Wakil Dekan Bid. Akademik



Syarifuddin, M.A., Ph.D

NIP. 19700101 199703 1 005



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Telp. 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651-7552922  
Situs: www.ar-raniry.ac.id e-mail: [bagianortapeg@gmail.com](mailto:bagianortapeg@gmail.com)

**IZIN PENELITIAN**

Nomor :Un.08/Pust/PP.00.9/63/2016

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Nomor :  
Un.08/FAH.1/PP.00.9/2627, tanggal 21 Juni 2016, tentang penelitian Ilmiah Mahasiswa,  
dengan ini Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry **memberikan izin** kepada :

Nama : Fitri Maghfirah  
NIM : 531002352/ S1 IP  
Alamat : Tungkop  
Jurusan : S1- Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Judul Skripsi : **Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna Terhadap Pemahaman Sikap  
Pemustaka oleh Pustakawan UPT. PERPUSTAKAAN UIN Banda Aceh.**

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

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya.



Banda Aceh, 21 Juli 2016  
Kepala

**Dr. Jharib A. Latief, M. LIS**  
NIP. 19650211 199703 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
UPT. PERPUSTAKAAN**

Kampus UIN Ar-Raniry Telepon (0651) 7557325 –7557326, Darussalam Banda Aceh

**SURAT KETERANGAN**

Nomor :Un.08/Pust/PP.00.9/76/2016

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama : Fitri Maqfirah  
NIM : 531002352/ S1- IP  
Jurusan : S1- Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry  
Judul Skripsi : Pengaruh Mata Kuliah Psikologi Pengguna Terhadap Pemahaman Sikap Pemustaka oleh Pustakawan UPT. Perpustakaan UIN Banda-Aceh

Telah melakukan penelitian di UPT.Perpustakaan UIN Ar-Raniry.



Banda Aceh, 11 Agustus 2016

Kepala

Ando A. Latief, M. LIS

9650211 199703 1 002

**lampiran 6 : Lembar Jawaban Angket**

**Variabel X Mata Kuliah Psikologi Pengguna**

No Responden	No butir item										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	39
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	43
4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	37
5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	45
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	39
7	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	27
8	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	44

**Variabel Y Pemahaman Sikap Pemustaka**

No Responden	No butir item										Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	35
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	45
4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	45
6	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	36
7	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	32
8	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	47



**Pernyataan Variabel Y ( Pemahaman Sikap Pemustaka)**

No.	PERNYATAAN	SS	S	KS	TS	STS
	<b>Sikap Pengguna yang Pendiam</b>					
1.	Pustakawan bersikap ramah dan menarik perhatian terhadap pengguna yang pendiam					
	<b>Sikap Tidak Sabar</b>					
2.	Pustakawan membantu ketika ada pengguna yang bersikap tidak sabar					
	<b>Pengguna Banyak Bicara</b>					
3.	Pustakawan mengatasi pengguna yang banyak bicara dengan cara menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian					
	<b>Pengguna Banyak Permintaan</b>					
4.	Pustakawan segera memenuhi pengguna yang banyak permintaan					
	<b>Pengguna yang Peragu</b>					
5.	Pustakawan tidak memberikan banyak pilihan kepada pengguna yang bersikap peragu					
	<b>Pemustaka yang suka membantah</b>					
6.	Pustakawan menghadapi pemustaka yang suka membantah dengan sikap tenang					
	<b>Pemustaka yang Lugu</b>					
7.	Pustakawan melayani dan menanyakan keperluan ketika ada pengguna yang bersikap lugu					
	<b>Pemustaka Siap Mental</b>					
8.	Pustakawan memuji dan mengucapkan terima kasih pada pemustaka yang siap mental					
	<b>Pengguna Bersikap Curiga</b>					
9.	Pustakawan memberikan jaminan yang baik ketika pengguna bersikap curiga					
	<b>Pengguna yang Sombong</b>					
10.	Pustakawan bersikap sabar ketika menghadapi pengguna yang sombong					



VAR00007	Pearson Correlation	.756*	.417	1.000*	.750*	.809*	.577	1	.516	.756*	.834*	.848**
	Sig. (2-tailed)	.030	.304	.000	.032	.015	.134		.190	.030	.010	.008
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00008	Pearson Correlation	.488	.700	.516	.516	.731*	.596	.516	1	.488	.592	.717*
	Sig. (2-tailed)	.220	.053	.190	.190	.039	.119	.190		.220	.122	.045
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00009	Pearson Correlation	1.000**	.552	.756*	.756*	.764*	.873**	.756*	.488	1	.709*	.872**
	Sig. (2-tailed)	.000	.156	.030	.030	.027	.005	.030	.220		.049	.005
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00010	Pearson Correlation	.709*	.739*	.834*	.834*	.703	.722*	.834*	.592	.709*	1	.893**
	Sig. (2-tailed)	.049	.036	.010	.010	.052	.043	.010	.122	.049		.003
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00011	Pearson Correlation	.872**	.756*	.848**	.918**	.921**	.897**	.848**	.717*	.872**	.893**	1
	Sig. (2-tailed)	.005	.030	.008	.001	.001	.003	.008	.045	.005	.003	
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

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

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

Uji Validitas variabel Y Pemahaman Sikap Pemustaka

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008	VAR00009	VAR00010	VAR00011
VAR00001	Pearson Correlation	1	.592	.712*	.626	.301	.652	.590	.768*	.590	.722*	.768*
	Sig. (2-tailed)		.122	.048	.097	.470	.080	.124	.026	.124	.043	.026
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00002	Pearson Correlation	.592	1	.696	.775*	.537	.592	.730*	.786*	.365	.596	.770*
	Sig. (2-tailed)	.122		.055	.024	.169	.122	.040	.021	.374	.119	.025
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00003	Pearson Correlation	.712*	.696	1	.898**	.604	.712*	.762*	.777*	.762*	.830*	.914**
	Sig. (2-tailed)	.048	.055		.002	.113	.048	.028	.023	.028	.011	.002
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00004	Pearson Correlation	.626	.775*	.898**	1	.801*	.626	.707*	.801*	.707*	.866**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.097	.024	.002		.017	.097	.050	.017	.050	.005	.001
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00005	Pearson Correlation	.301	.537	.604	.801*	1	.568	.453	.641	.453	.740*	.730*
	Sig. (2-tailed)	.470	.169	.113	.017		.142	.260	.087	.260	.036	.040
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00006	Pearson Correlation	.652	.592	.712*	.626	.568	1	.590	.768*	.295	.722*	.768*

	Sig. (2-tailed)	.080	.122	.048	.097	.142		.124	.026	.478	.043	.026
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00007	Pearson Correlation	.590	.730*	.762*	.707*	.453	.590	1	.906**	.750*	.816*	.868**
	Sig. (2-tailed)	.124	.040	.028	.050	.260	.124		.002	.032	.013	.005
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00008	Pearson Correlation	.768*	.786*	.777*	.801*	.641	.768*	.906**	1	.679	.925**	.955**
	Sig. (2-tailed)	.026	.021	.023	.017	.087	.026	.002		.064	.001	.000
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00009	Pearson Correlation	.590	.365	.762*	.707*	.453	.295	.750*	.679	1	.816*	.775*
	Sig. (2-tailed)	.124	.374	.028	.050	.260	.478	.032	.064		.013	.024
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00010	Pearson Correlation	.722*	.596	.830*	.866**	.740*	.722*	.816*	.925**	.816*	1	.962**
	Sig. (2-tailed)	.043	.119	.011	.005	.036	.043	.013	.001	.013		.000
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
VAR00011	Pearson Correlation	.768*	.770*	.914**	.921**	.730*	.768*	.868**	.955**	.775*	.962**	1
	Sig. (2-tailed)	.026	.025	.002	.001	.040	.026	.005	.000	.024	.000	
	N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

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

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

## Lampiran 10 Reliabilitas

### Reliabilitas variabel X Mata Kuliah Psikologi Pengguna

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	8	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	8	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.942	10

### Reliabilitas Variabel Y Pemahaman Sikap Pemustaka

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	8	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	8	100.0

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

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	10

## HASIL UJI REGRESI LINEAR SPSS

**Variables Entered/Removed<sup>b</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Mata Kuliah Psikologi Pengguna <sup>a</sup>		. Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: Pemahaman Sikap Pemustaka  
Oleh Pustakawan

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.822 <sup>a</sup>	.675	.621	3.750

a. Predictors: (Constant), Mata Kuliah Psikologi Pengguna

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	175.614	1	175.614	12.487	.012 <sup>a</sup>
	Residual	84.386	6	14.064		
	Total	260.000	7			

a. Predictors: (Constant), Mata Kuliah Psikologi Pengguna

b. Dependent Variable: Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.363	9.892		.441	.675
	Mata Kuliah Psikologi Pengguna	.882	.250	.822	3.534	.012

a. Dependent Variable: Pemahaman Sikap Pemustaka Oleh Pustakawan

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama : Fitri Maghfirah
2. Tempat/Tanggal /Lahir : Pondok Gajah, 26 Maret 1992
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswi
8. Alamat : Desa Lamkeunung
9. Nama Orang Tua
  - a. Ayah : Alm. Mustafa
  - b. Ibu : Kasniar, BA
  - c. Pekerjaan : Pegawai
  - d. Alamat : Desa Simpang Utama, Kec. Bandar, Kab. Bener meriah
10. Jenjang Pendidikan
  - a. SDN 2 Redelong : Berijazah Tahun 2004
  - b. MTsS Bustanul Arifin : Berijazah Tahun 2007
  - c. SMA Bustanul Arifin : Berijazah Tahun 2010
  - d. Perguruan Tinggi : UIN Ar-Raniry, Fakultas Adab & Humaniora

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 23 Agustus 2016

Fitri Maghfirah