

**PERILAKU PROSOSIAL PUSTAKAWAN DAN HUBUNGANNYA DENGAN
KEPUASAN PENGGUNA PADA PUSAT PERPUSTAKAAN UPT UIN AR-
RANIRY BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

Liana

Mahasiswa Fakultas Adab Dan Humaniora

Prodi S1-Ilmu Perpustakaan

NIM 531102654



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2016M/1437H**

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 (S1)
Dalam Ilmu Perpustakaan

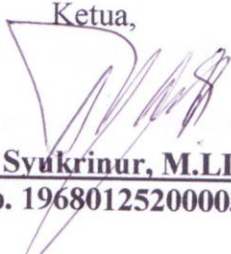
Pada hari/tanggal

Jumat, 29 Januari 2016 M
19 Rabiul Akhir 1437 H

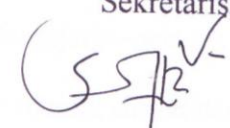
Di Darussalam - Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua,


Drs. Syukrinur, M.LIS
Nip. 196801252000031002

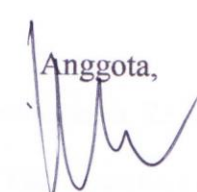
Sekretaris,


Suraiya, M.pd
Nip. 197511022003122002

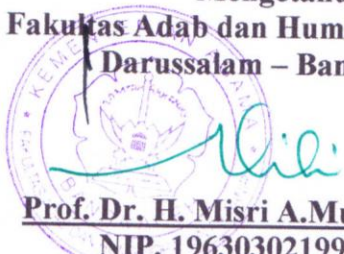
Anggota,


Dr. M. Nasir, M.Hum
Nip. 196601131994021002

Anggota,


Drs. Saifuddin A. Rasyid M.LIS.
Nip. 196002052000031001

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


Prof. Dr. H. Misri A. Muchsin, M. Ag.
NIP. 196303021994031001

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh:

LIANA

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan
Nim: 531102654**

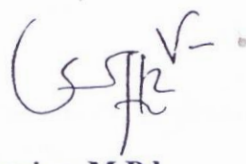
Disetujui oleh:

Pembimbing I



Drs. Syukrinur, M.Lis
NIP : 196801252000031002

Pembimbing II



Suraiya, M.Pd
NIP : 197511022003122002

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan segala nikmat yang luar biasa dan hanya dengan izinnya akhirnya penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Salawat dan salam penulis sampaikan kepangkuan Nabi Muhammad SAW beserta sahabat-nya yang telah berusaha mengangkat derajat manusia dari alam kebodohan kepada alam yang penuh ilmu pengetahuan.

Skripsi ini yang berjudul **“Perilaku Prososial Pustakawan dan Hubungannya dengan Kepuasan Pengguna pada Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**, ini merupakan kewajiban penulis untuk melengkapi tugas akhir dalam memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam proses penulisan skripsi ini banyak menemui hambatan dan tantangan namun berkat semangat dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua papa dan mama ku tercinta yang selalu mendoakan dan dukungan serta jasanya yang tiada henti dalam mendidik dan membesarkan penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi

hingga jenjang sarjana. Abang dan adikku yang selalu memberi semangat, dan memberi keceriaan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Misri A. Muchsin, M.Ag selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,
3. Ibu Nurhayati Ali Hasan M.Lis selaku Penasehat Akademik (PA) yang senantiasa memberikan nasehat bijak kepada penulis.
4. Bapak Drs. Syukrinur, M.Lis selaku pembimbing I dan Ibu Suraiya, M.Pd selaku pembimbing II dengan sabarnya memberikan waktu dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staf pengajar pada prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry yang telah mendidik penulis selama perkuliahan.
6. Keluarga besar Gifa kos, Bina Risma, Zakia, Lisda, Resi, Fitri, Tia, Nurul, Yuli dan semuanya yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
7. Sahabat-sahabat seperjuangan dari S-1 Ilmu Perpustakaan ada Nora Agustina, Rahma Ramadana, Dini Armayanti, Fitriani, Zaitun Munar, Nur Lizar, Prihartinah, Isra Muliya, Muhammad Riski, Martini A, Safrina, Martini S, Cut Mutia Agustin, Maulidiana, Elisa Yudini, Zul Fasrah, Haryati, Rahmat Mulia, Isnaldi, Siti Mawaddah, Khairun Nisak, Nur Azizah, Nuzulul Qur,aini, dan semuanya.

Seluruh teman yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang membantu dan mendukung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua kebaikan mereka dengan tidak mengurangi rasa terima kasih kepada mereka. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan, karena itu saran dan kritik sangat penulis harapkan dari semua pihak.

Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca umumnya dan bagi penulis khususnya.

Banda Aceh, 25 Januari 2016
Penulis

LIANA

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Penjelasan Istilah	5

BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka	7
B. Perilaku Prososial Pustakawan	9
1. Pengertian Perilaku Prososial Pustakawan.....	9
2. Faktor-faktor yang mendasari Perilaku Prososial Pustakawan	10
3. Aspek-aspek Perilaku Prososial Pustakawan	13
4. Perilaku prososial dalam perspektif islam.....	14
C. Kepuasan Pengguna	16
1. Pengertian Kepuasan Pengguna	16
2. Faktor-faktor kepuasan pengguna	16
3. Pengukuran Tingkat kepuasan Pengguna.....	19
4. Indikator Kepuasan Pengguna.....	20
D. Hubungan Perilaku Prososial Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna	22

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian.....	24
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel Penelitian	25
D. Teknik Pengumpulan Data.....	26
E. Teknik Analisis Data.....	28
F. Hipotesis	31
G. Uji validitas dan reliabilitas	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Pepustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh	34
B. Hasil Penelitian	44
C. Pembahasan.....	52

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	60
B. Saran	61

DAFTAR PUSTAKA.....	62
----------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Perilaku prososial pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna pada Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif yang pendekatannya bersifat korelasional, dengan teknik pengumpulan data melalui angket dan dokumentasi. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aktif pada Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Adapun sampelnya yaitu 73 pengguna yang diambil dengan teknik *sampling insidental*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna untuk hasil nilai indeks korelasi yang telah didapatkan r_{xy} adalah 0,604 (kuat). Dari hasil pengujian hipotesis nilai t_{hitung} (6.386) > t_{tabel} (1,666 dan 2,380), sehingga hasil tersebut menunjukkan ada hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perilaku prososial atau tolong menolong dalam kehidupan sehari-hari dapat dipahami sebagai segala perilaku yang memberikan manfaat pada orang lain. Sikap dan perilaku pustakawan merupakan bagian yang sangat penting dalam layanan di perpustakaan. Sikap dan perilaku menunjukkan kepribadian seseorang dan citra lembaga perpustakaan. Dalam pergaulan dengan masyarakat, pustakawan harus berpegang pada etika pergaulan yang berlaku. Salah satunya adalah suka menolong atau perilaku prososial.¹

Perilaku prososial merupakan salah satu bentuk perilaku yang muncul dalam kontak sosial. Perilaku prososial adalah tindakan individu untuk menolong orang lain tanpa adanya keuntungan langsung bagi si penolong.² Pustakawan selain harus menguasai dasar ilmunya yaitu ilmu informasi dan perpustakaan, juga dituntut untuk memiliki berbagai keterampilan. Salah satunya adalah perilaku prososial. Perilaku prososial terbentuk melalui pengalaman berinteraksi dengan objek. Pustakawan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna bukan hanya berupa buku tapi juga berupa jasa layanan berupa kenyamanan dalam memperoleh kebutuhannya.

¹ Rachman Herman, *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*, cet.1 (Jakarta: Sagung Seto, 2010), hlm. 123-125.

² Sorlito, W.Sarwono, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2011), hlm. 123.

Kepuasan pengguna adalah rasa menyenangkan yang dirasakan pengguna dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan. Kepuasan yang didapatkan otomatis akan memberikan penilaian tersendiri dalam memanfaatkan sarana prasarana yang disediakan perpustakaan. Oleh karena itu pihak pengelola kegiatan perpustakaan harus jeli melihat setiap perkembangan kebutuhan para penggunanya sehingga dapat mengundang pengguna dalam pemanfaatan perpustakaan untuk mendapatkan kebutuhan informasinya.³

Menurut Wiyanto, kepuasan pengguna memberikan beberapa kegunaan, antara lain: mendorong pengguna untuk kembali memanfaatkan jasa perpustakaan, meningkatkan jumlah pengguna, memperbaiki citra perpustakaan, mendorong terciptanya loyalitas pengguna dan terciptanya hubungan yang harmonis antara perpustakaan dan pengguna.⁴

Menurut Ari, pustakawan bagian pelayanan dalam melaksanakan tugas-tugasnya dituntut untuk ramah, sopan, tekun dan tidak cepat bosan, setiap memberi jawaban atas semua pertanyaan pengunjung perpustakaan atau jika perlu memberikan jalan keluar (membimbing dan mengarahkan). Selanjutnya pustakawan juga menguasai koleksi, baik jenis maupun letaknya dan

³ Izhaar Dienillah, *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Umum: Studi Kasus Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemerintah Depok*, *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*, vol. 10, (2), (Jakarta: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2012), hlm. 9.

⁴ Netty Ulidarma, Karya Ilmiah: Skripsi, *Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Akper Kesdam Bukit Barisan Medan*, diakses pada tanggal 10 September 2015 pukul 15.00 WIB dari situs: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/13554/1/030723001.pdf>

berpengetahuan luas, pustakawan harus berniat dan berusaha untuk selalu menambah ilmu dalam bidangnya.⁵

Dengan demikian, perilaku prososial pustakawan dalam melayani pengguna secara tidak langsung mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Artinya, jika perilaku prososial yang ditampilkan pustakawan dalam melayani pengguna sesuai dengan apa yang diharapkan, maka pengguna akan merasa puas dan pengguna akan terdorong kembali untuk memanfaatkan jasa perpustakaan. Namun kenyataannya, sering sekali pustakawan tidak membantu pengguna pada saat pengguna tidak dapat menemukan kebutuhannya.

Berdasarkan observasi awal penulis di Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah Perpustakaan yang menjadi tempat kumpulan mahasiswa UIN Ar-Raniry dalam pencarian informasi. Mahasiswa UIN Ar-Raniry masih mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan. Masih ada pustakawan tidak menolong pengguna pada saat pengguna tidak menemukan koleksi yang diinginkannya. Hal ini terbukti ketika seorang pengguna meminta bantuan pada pustakawan. Pustakawan sibuk sendiri, hanya menunjuk arah koleksi yang ditempatkannya dan tidak menjelaskan secara detail informasi yang jelas sehingga pengguna tidak dapat menemukan informasi sesuai dengan apa yang dibutuhkannya.

Dari uraian di atas penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut, dengan judul **“Perilaku Prososial Pustakawan dan Hubungannya dengan Kepuasan pengguna pada Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**.

⁵ RJ Manita, Karya Ilmiah: Skripsi, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*, diakses pada tanggal 2 Juli 2015 pukul 08.18 WIB dari situs: repository.ac.id/bitstream/123456789/24084/4/chapter%20II.pdf

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah, permasalahan penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna pada Pusat Perpustakaan UPT. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna pada Pusat Perpustakaan UPT. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharap dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis:

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil penelitian ini dapat memperluas literatur bidang ilmu Perpustakaan dan dapat menambah wawasan penelitian tentang perilaku prososial pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna.
- b. Bagi peneliti dapat memperluas literatur bidang ilmu Perpustakaan dan dapat menambah wawasan penelitian tentang perilaku prososial pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi lembaga Perpustakaan, sebagai bahan pertimbangan bagi pengambil kebijakan atau keputusan selanjutnya agar pustakawan

yang ada saat ini sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh pengguna Perpustakaan.

- b. Manfaat bagi peneliti lain, sebagai referensi bila ada yang meneliti bersangkutan dengan permasalahan ini.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari kesalahan pahaman dalam menafsirkan istilah-istilah yang digunakan dalam skripsi ini, penulis perlu menjelaskan beberapa istilah agar tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi pembaca, diantaranya :

1. Perilaku Prososial Pustakawan

Perilaku prososial ialah tindakan sukarela yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk menolong orang lain tanpa mengharapkan imbalan apapun atau perasaan telah melakukan kebaikan.⁶ Sementara itu, pustakawan yaitu orang yang bekerja di Perpustakaan atau lembaga sejenisnya dan memiliki pendidikan Perpustakaan secara formal (di indonesia kriteria pendidikan minimal D-2 dalam bidang ilmu Perpustakaan, dokumentasi dan informasi).⁷ Dalam penelitian ini, adapun perilaku prososial pustakawan yang penulis maksud adalah tindakan yang dilakukan oleh pustakawan yang lebih menguntungkan orang lain dan bertujuan untuk membantu masyarakat pengguna Perpustakaan dalam mencari informasi yang diinginkannya.

⁶ David O.Sears. dkk, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Erlangga, 1991), hlm. 47.

⁷ Syihabuddin Qalyubi, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007), hlm. 4.

2. Kepuasan Pengguna

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perasaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan suatu yang dibutuhkan dan diinginkan.⁸ Sedangkan pengguna adalah sekelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas atau layanan suatu perpustakaan.⁹ Adapun kepuasan pengguna yang penulis maksud di sini adalah perasaan senang atau kekecewaan yang dirasakan oleh pengguna pada Perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam mencari informasi yang diinginkannya.

⁸ Izhaar Dienillah, *Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Perpustakaan Umum: Studi Kasus Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemerintah Depok*, *Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*,...hlm. 9.

⁹ Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, cet. 1, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hlm. 237.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan hasil penelusuran yang penulis lakukan terhadap literatur kepustakaan terdapat beberapa penelitian yang berkaitan dengan topik perilaku prososial pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna. Meskipun penelitian sebelumnya memiliki kesamaan dengan penelitian ini, namun juga terdapat beberapa perbedaan dalam hal fokus penelitian, tempat penelitian, variabel penelitian, serta waktu penelitian. Beberapa penelitian tersebut antara lain yaitu:

Penelitian pertama berjudul “Hubungan antara perilaku prososial dengan kebermaknaan hidup pada remaja”. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara perilaku prososial dengan kebermaknaan hidup pada remaja. Konsep penelitian yang dibahas Variabel bebas (X) adalah perilaku prososial dengan indikator menolong, bekerja sama, membagi, kejujuran, dermawan, dan mempertimbangkan hak dan kewajiban orang lain. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kebermaknaan hidup dengan indikator makna hidup, kepuasan hidup, kebebasan berkehendak, sikap terhadap kematian, pikiran tentang bunuh diri, dan kepantasan hidup. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara variabel perilaku prososial dengan variabel kebermaknaan hidup. Angka koefisien korelasi sebesar $r_{xy} = 0,668$, dengan taraf signifikansi sebesar 0,000 ($p < 0,01$) menunjukkan adanya hubungan positif antara variabel kebermaknaan hidup dengan perilaku prososial, artinya

semakin tinggi perilaku prososial seseorang, maka semakin tinggi pula tingkat kebermaknaan hidup yang dimiliki seseorang.¹

Dengan demikian, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Nina Ifada Meihati dkk adalah sama-sama membahas masalah hubungan perilaku prososial sedangkan perbedaannya terletak pada variabelnya. Penelitian yang penulis lakukan merupakan hubungan dengan kepuasan pengguna, sementara pada penelitian sebelumnya hubungan dengan kebermaknaan hidup. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna perpustakaan. Sementara penelitian sebelumnya dilakukan terhadap mahasiswa fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Penelitian kedua berjudul “Hubungan antara perilaku prososial dengan kebahagiaan” diajukan oleh Athur Fasto Buono pada tahun 2013. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana hubungan antara perilaku prososial dengan kebahagiaan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Konsep penelitian yang dibahas Variabel bebas (X) adalah perilaku prososial dengan indikator kerjasama, menolong, membagi, berderma dan kejujuran. Sedangkan variabel terikat (Y) adalah kebahagiaan dengan indikator kekayaan, jabatan atau posisi, prestasi dan penerimaan yang positif dari lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan positif yang sangat signifikan antara perilaku prososial dengan kebahagiaan. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,597 dengan $p = 0,000$ ($p < 0,01$). Dari hasil tersebut dapat dibuktikan bahwa variabel perilaku prososial dapat dijadikan prediktor untuk

¹ Nina Ifada Meihati dkk, Karya Ilmiah: Skripsi, *Hubungan antara Perilaku Prososial dengan Kebermaknaan Hidup pada Remaja* (Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2011).

mengukur kebahagiaan. Hal tersebut juga memiliki arti semakin tinggi perilaku prososial semakin tinggi pula kebahagiaannya dan sebaliknya semakin rendah perilaku prososial semakin rendah pula kebahagiaannya.²

Dengan demikian, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Athur Fasto Buono adalah sama-sama membahas masalah hubungan perilaku prososial sedangkan perbedaannya terletak pada variabelnya. Penelitian yang penulis lakukan merupakan hubungan dengan kepuasan pengguna. Sementara pada penelitian sebelumnya hubungan dengan kebahagiaan mahasiswa. Penelitian ini dilakukan terhadap pengguna perpustakaan, sementara penelitian sebelumnya dilakukan terhadap mahasiswa berstatus sosial ekonomi tinggi dengan mahasiswa berstatus sosial ekonomi rendah.

B. Perilaku Prososial Pustakawan

1. Pengertian Perilaku Prososial Pustakawan

Perilaku adalah tanggapan individu terhadap rangsangan atau lingkungan.³ Prososial memiliki arti tindakan yang dilakukan atau direncanakan untuk menolong orang lain.⁴

Menurut Baron dan Byrne, perilaku prososial adalah segala tindakan apapun yang menguntungkan orang lain. Secara umum, istilah ini diaplikasikan pada tindakan yang tidak menyediakan keuntungan langsung

² Athur Fasto Buono, Karya Ilmiah: Skripsi, *Hubungan antara Perilaku Prososial dengan Kebahagiaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*, (Sukarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013).

³ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hlm. 1056.

⁴ Tri Dayakisni Dan Hudaniah, *Psikologi Sosial*, Ed. Rev, Cet. 2. (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2003), hlm. 177.

pada orang yang melakukan tindakan tersebut, dan bahkan mungkin mengandung derajat resiko tertentu.⁵

Deaux, Dane, dan Wrightsman mengatakan bahwa dalam tingkah laku menolong yang lebih diutamakan adalah kepentingan orang lain dibandingkan kepentingan diri sendiri, terutama dalam situasi darurat.⁶

Dengan demikian perilaku prososial adalah niat atau hasrat dari seseorang untuk melakukan tindakan yang cenderung lebih menguntungkan orang lain dibandingkan dengan kepentingan diri sendiri sesuai dengan norma sosial yang berlaku dan berkomitmen untuk membantu.

2. Faktor-Faktor Yang Mendasari Perilaku Prososial Pustakawan

Menurut Staub yang dikutip dalam buku Tridayakisni dan Hudaniah berjudul Psikologi sosial terdapat beberapa faktor yang mendasari seseorang untuk bertindak prososial, yaitu: *self-gain*, nilai-nilai pribadi dan norma (*Personal Values and Norms*), dan empati (*Empathy*).⁷

a. Self-gain

Harapan seseorang untuk memperoleh atau menghindari kehilangan sesuatu, misalnya ingin mendapatkan pengakuan, pujian atau takut dikucilkan.

⁵ Baron dan Byrne, *Social Psychology*, Alih Bahasa: Ratna Djuwita, *Psikologi Sosial*, Jilid II. Edisi X. (Jakarta: Erlangga, 2005), hlm. 92.

⁶ Sarlito W. Sarwono dan Eko A. Meinarno, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2011), hlm. 123.

⁷ Tri Dayakisni dan Hudaniah, *Psikologi Sosial*.....hlm. 178.

b. Nilai-nilai pribadi dan norma (*Personal Values and Norms*)

Nilai-nilai pribadi dan norma (*Personal Values and Norms*) yaitu adanya nilai-nilai dan norma sosial yang diinternalisasikan oleh individu selama mengalami sosialisasi dan sebagian nilai-nilai serta norma tersebut berkaitan dengan tindakan prososial. Tiga norma penting bagi perilaku prososial.⁸

1. Norma tanggung jawab sosial, norma tanggung jawab sosial menentukan bahwa seharusnya kita membantukan orang lain yang bergantung pada kita.
2. Norma saling ketimbalbalikan, norma timbal balik menyatakan bahwa kita harus menolong orang yang menolong kita. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa orang yang lebih cenderung membantu seseorang yang telah membantu mereka.
3. Keadilan sosial, kelompok manusia juga mengembangkan norma keadilan sosial. Salah satu prinsip keadilan adalah kesamaan. Menurut prinsip ini, dua orang yang memberikan adil yang sama dalam suatu tugas harus menerima ganjaran yang sama. Hal ini lah yang mendorong adanya tindakan perilaku suka menolong.

c. Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*) yaitu kemampuan seseorang untuk ikut merasakan perasaan atau pengalaman orang lain. Kemampuan untuk empati ini erat kaitannya dengan pengambilalihan peran. Jadi prasyarat untuk mampu

⁸ Siti Mahmudah, *Psikologi Sosial*, (Malang: UIN-Maliki Press, 2010), hlm. 88.

melakukan empati, individu harus memiliki kemampuan untuk melakukan pengambilan peran. Individu yang memiliki empati akan lebih menunjukkan perilaku menolong. Orang-orang yang skornya tinggi pada orientasi empati terhadap orang lain menunjukkan lebih simpati dalam melakukan hubungan dan komunikasi yang baik serta menaruh perhatian pada orang lain yang sedang dalam kesusahan atau kesulitan. Terdapat beberapa bentuk empati yang terjadi seperti:⁹

1. Kemampuan bersikap proaktif terhadap orang yang kita tuju. Kita berusaha mempelajari orang yang ingin kita tuju agar terwujud keselarasan, keserasian, dan keharmonisan dalam hubungan.
2. Kemampuan kerelaan diri untuk menjelajah dunia orang lain. Kita berusaha menarik simpati orang lain dengan harapan kita mampu meluluhkan hatinya. Munculnya kesadaran untuk menghargai orang lain dan menghargai pendapat seseorang walaupun kenyataannya kita tidak sependapat.
3. Upaya dalam menemukan persamaan yang dimiliki orang lain dengan kita. Kita berusaha untuk mencari cara yang efektif dalam beradaptasi.
4. Kemampuan mewujudkan kebersamaan makna atau saling pengertian. Mengembangkan sikap ramah dan bersahabat, bersikap ramah berarti kita siap menerima kehadiran orang lain yang ingin berkomunikasi dengan kita. Sikap bersahabat adalah

⁹ Sumartono, *Komunikasi Kasih Sayang*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004), hlm.118-121.

kesan yang tercipta dari suatu hubungan komunikasi. Seolah tidak ada jarak yang berarti antara kita dengan orang yang terlibat dalam proses interaksi yang kita lakukan. Selain itu sikap bersahabat berarti kita mampu menetralisasi emosi diri, sehingga orang senang dengan kita.

Dari uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mendasari terjadinya perilaku prososial dilatarbelakangi adanya *Self-gain* nilai-nilai pribadi dan norma (*personal values and norms*), dan empati (*empathy*). Dengan demikian, faktor-faktor tersebut berpotensi menunjukkan perilaku prososial.

3. Aspek-aspek Perilaku Prososial Pustakawan

Aspek- aspek perilaku prososial diantaranya:

- a. Berbagi (*sharing*), yaitu kesedian memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain yang sedang mengalami kesulitan, baik berupa moril maupun materiil. Menolong meliputi membantu orang lain atau menawarkan sesuatu yang menunjang berlangsungnya kegiatan orang lain.
- b. Kerjasama (*Cooperating*), yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain demi tercapainya suatu tujuan. kerjasama biasanya saling menguntungkan, saling memberi, saling menolong dan menenangkan.
- c. Bertindak jujur (*Honesty*), yaitu kesediaan untuk melakukan sesuatu seperti apa adanya, tidak berbuat curang terhadap orang lain.

- d. Dermawan (*Donating*), yaitu kesediaan untuk memberikan secara sukarela sebagian barang miliknya kepada orang yang membutuhkannya.¹⁰

Dari paparan di atas dapat disimpulkan bahwa aspek perilaku prososial adalah memiliki rasa saling membagi, bisa melakukan kerja sama, bersikap jujur dengan kenyataan yang ada, dan menunjukkan rasa kemanusiaan.

4. Perilaku prososial dalam perspektif islam

Perilaku prososial adalah suatu perilaku yang baik, dalam konteks agama islam perilaku prososial dapat diartikan sebagai perilaku yang terpuji. Manusia adalah makhluk sosial yang tidak lepas interaksi dengan orang lain meskipun manusia kadang mandiri namun pada saat tertentu manusia masih membutuhkan pertolongan orang lain. oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa manusia tidak dapat hidup sendiri tanpa pertolongan atau bantuan orang lain. sehingga hal ini mengisyaratkan untuk saling menolong dan bekerjasama antar sesama. Hal ini diterangkan dalam Al-Qur'an surat Al-Maidah ayat: 2, yang artinya:

“Dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan jangan tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran, dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah sangat berat siksaannya.”¹¹

¹⁰ Intan Kusumaningrum, Karya Ilmiah: Skripsi, *Meningkatkan Perilaku Prososial Rendah Melalui Layanan Penguasaan Konten dengan Teknik Sosiodrama pada Siswa Kelas vii smp Negeri 21 Semarang* diakses pada tanggal 17 Desember 2015 pukul 15.45 WIB dari situs: lib.unnes.ac.id/20063/1/1301409039.pdf

¹¹ QS. Surat Al-Maidah ayat: 2.

Selain itu kewajiban berbagi juga disebutkan dalam Al-Qur'an surat An-Nur ayat 33 yang artinya:

“Dan berikanlah kepada mereka sebagian dari harta Allah yang dikaruniakan-Nya kepadamu”¹²

Ayat diatas menjelaskan bahwa harta benda yang dimiliki oleh manusia merupakan milik Allah, dan kita diperintahkan memberikan sebagian kepada orang yang membutuhkan. Hal ini dikarenakan keberhasilan seseorang bukan disebabkan oleh usahanya sendiri tetapi adanya partisipasi orang lain.

Dalam satu hadits juga menerangkan tentang memberikan pertolongan kepada orang lain. Hadits berikut diriwayatkan oleh abu musa. Ia berkata, “adalah Rasulullah apabila datang kepadanya seseorang yang meminta, atau beliau dimintai suatu kebutuhan, beliau berkata’ tolonglah oleh kalian, kalian pasti diberi pahala, dan Allah akan memutuskan atas lisan nabinya apa yang dikehendaknya.”

Hadist diatas menjelaskan bahwa terdapat dorongan untuk berbuat baik dalam melakukan segala hal yang mengantarkan kepada kebaikan, menolong yang tua dalam menghilangkan kesulitannya dan menolong yang lemah, karena tidak semua orang dapat sampai kepada pemimpin untuk menyampaikan maksudnya, agar sang pemimpin mengetahui keadaannya, karena jika tidak demikian pasti nabi tidak akan menghalangi.¹³

¹² QS. Surat An-Nur ayat: 33.

¹³ Muhammad Fu'ad Abdul Baqi, *Kumpulan Hadits Shahih Bukhari Muslim*, (Solo: Insan Kamil, 2010), Hlm. 87.

C. Kepuasan Pengguna

1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Dalam kamus bahasa Indonesia kepuasan adalah perilahal atau perasaan puas, kesenangan karena sudah terasa terpenuhi keinginan hatinya.¹⁴

Menurut Kotler, kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.¹⁵

Menurut Tse dan Wilton yang dikutip dalam buku Fandy Tjiptono berjudul Manajemen jasa, kepuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dengan kinerja atau hasil yang dirasakan setelah.¹⁶

Jadi kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang atau respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian antara hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan sebelumnya.

2. Faktor-faktor kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna terhadap pelayanan dapat terpenuhi melalui berbagai faktor kualitas pelayanan yang mereka dapatkan. Dalam perpustakaan jasa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna adalah sebagai berikut:

Menurut Sutardji dan Sri Ismi Maulidy, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu.

¹⁴ Poewadarminta, W.J.S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm. 913

¹⁵ Philip Kotler, *Marketing Management*, Alih Bahasa: Hendra Teguh dkk, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I. (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 36.

¹⁶ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, Ed. 11, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm. 146.

- a. Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa) artinya pengguna tidak dapat langsung keruang koleksi. Untuk megakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, bibliografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.
- b. Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan, seperti keanggotaan, jasa kesiagaan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan fotokopi.
- c. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna.
- d. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.
- e. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.¹⁷

Sulistyo menambahkan kepuasan pengguna tergantung pada faktor sebagai berikut.

¹⁷ Sutardji dan Sri Ismi Maulidy, Karya Ilmiah: Skripsi, *Ahanalisis Beberapa Faktor Yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: Studi Kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi Umbian* diakses pada tanggal 2 Juli 2015 pukul 08.18 WIB dari situs: http://pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi_conten.php?volumeID=pp15206

- a. Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang dijawab secara memuaskan
- b. Nisbah ketepatan (proporsi informasi relevan yang disediakan)
- c. Tingkat kemutahiran atau jawaban yang diberikan (proporsi yang tidak diketahui oleh pengguna
- d. Keluasan artinya berapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa banyak unit informasi memberikan jasa yang diperlukan.
- e. Usaha pengguna untuk memanfaatkan jasa yang tersedia.¹⁸

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

¹⁸ Rossela, Karya Ilmiah: Skripsi, *Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemakai STT-PLN Jakarta*, diakses pada tanggal 2 Juli 2015 pukul 08.18 WIB dari situs: repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/.../1/91727-ROSSELA-FAH.pdf

3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Untuk mengukur kepuasan pengguna dapat dilakukan dengan berbagai metode. Masing-masing metode yang digunakan memiliki kelebihan dan kekurangan. Dengan demikian untuk kepentingan perpustakaan misalnya, pihak pengelola perpustakaan dapat menentukan metode mana yang paling cocok dan dinilai handal dalam mengungkapkan kepuasan pengguna. Apabila dilihat dari sudut pandang manajemen pemasaran maka untuk mengukur kepuasan pelanggan, metode yang digunakan antara lain:

a. *Complaint and Suggestion System* (Sistem keluhan dan saran)

Banyak lembaga yang berhubungan dengan pengguna membuka kotak saran dan menerima keluhan-keluhan yang dialami oleh pengguna. Ada juga lembaga yang menyediakan fasilitas saran kepada pengguna untuk menyampaikan saran, memberikan ide-ide dan memasukan kepada perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut.

b. *Customer Satisfaction Surveys* (Survey kepuasan pengguna)

Tingkat keluhan yang disampaikan oleh pengguna tidak bisa disimpulkan secara umum untuk mengukur kepuasan pengguna pada umumnya. Umumnya penelitian mengenai pengguna dilakukan melalui metode survey, baik melalui pos, telepon atau wawancara pribadi. Atau ada perpustakaan mengirimkan angket ke orang-orang tertentu.

c. *Ghost User* (Pengguna bayangan)

Dalam hal ini perpustakaan menyuruh orang-orang tertentu sebagai pengguna ke perpustakaan lain atau ke perpustakaan sendiri. Pengguna-

pengguna misteri ini melaporkan keunggulan dan kelemahan pustakawan yang melayaninya. Bukan saja orang-orang lain yang disewa untuk menjadi pembeli bayangan tetapi juga pemimpin sendiri harus juga turun ke lapangan.

d. *Lost Customer Analysis* (Analisis pengguna yang hilang)

Perpustakaan yang kehilangan pengguna mencoba menghubungi kembali pengguna tersebut. Mereka dibujuk untuk mengungkapkan mengapa mereka tidak mengunjungi lagi, pindah ke lembaga lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi. Dari kontak semacam ini akan diperoleh informasi dan akan memperbaiki kinerja perpustakaan sendiri agar tidak ada lagi pengguna yang lari dengan cara meningkatkan kepuasan mereka.¹⁹

Dalam kaitannya dengan penelitian ini yang menjadi penilaiannya adalah kemampuan jasa layanan yang diberikan oleh pustakawan yang bekerja dibidang layanan. Pengguna tentunya mempunyai nilai tersendiri terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan untuk memenuhi kepuasan pengguna. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna, tentunya pengguna akan puas terhadap pelayanan tersebut. Sebaliknya apabila pelayanan tersebut tidak sesuai dengan harapan pengguna, maka pengguna tidak akan merasa puas.

4. Indikator Kepuasan Pengguna

Terdapat lima unsur atau dimensi yang dapat digunakan sebagai kerangka perencanaan dan analisis untuk mengukur kualitas layanan sehingga pengguna merasa puas atau tidak terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan yaitu:

¹⁹ Buchari Alma, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Cet. 5. (Bandung: Alfabeta, 2002), hlm. 232-233

1. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Dimensi ini merupakan berbagai fasilitas yang dapat dilihat dan digunakan perpustakaan perguruan tinggi dalam upaya memenuhi kepuasan pengguna, seperti bangunan gedung/kantor, peralatan yang dimiliki perpustakaan, penampilan karyawan/petugas perpustakaan, usaha dalam bentuk mempromosikan perpustakaan perguruan tinggi.

2. Keandalan (*Reliability*)

Dimensi ini merupakan keandalan karyawan atau petugas perpustakaan dalam melayani pengguna sesuai yang dijanjikan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan dalam memecahkan masalah pengguna, kemampuan dalam memberikan layanan pertama yang baik, tidak melakukan kesalahan yang berarti dalam pencatatan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi ini dimaksudkan sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pemakai dalam upaya memuaskan pemakai seperti: kemampuan pustakawan untuk memberikan informasi secara tepat, berusaha memberikan layanan dengan segera ketika diperlukan, berusaha memberikan pertolongan kepada pemakai, tidak menunjukkan sikap sok sibuk.

4. Jaminan (*Assurance*)

Rasa aman atau kenyamanan yang dirasakan atau diterima pengguna, meliputi: kredibilitas perpustakaan, perpustakaan menghargai status pengguna,

memperlakukan pengguna secara sopan, ramah dan manusiawi, karyawan atau petugas perpustakaan memiliki pengetahuan di bidangnya.

5. Empati (*Emphaty*)

Karyawan atau petugas perpustakaan mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pengguna, pustakawan mengerti kemauan dan keinginan pengguna, kenyamanan jam operasional perpustakaan bagi pengguna, mempelajari kebutuhan pengguna sebelum menngambil tindakan apapun.²⁰

D. Hubungan Perilaku Prososial Pustakawan dengan Kepuasan Pengguna.

Perilaku prososial dapat mencakup segala bentuk tindakan yang dilakukan atau direncanakan untuk menolong orang lain, tanpa memperdulikan motif-motif si penolong.²¹ Perilaku prososial pustakawan sangat erat hubungan dengan kepuasan pengguna. Dengan adanya perilaku prososial pustakawan, pengguna merasa puas dengan bantuan yang diterimanya. Pustakawan yang memiliki perilaku prososial yang tinggi akan selalu mudah dalam memberi bantuan kepada pengguna walaupun pengguna beragam karakternya. Kemampuan tersebut merupakan upaya dalam kita meraih simpati, perhatian, tanggapan dan respon positif dari pengguna.

²⁰Hari Santoso, *Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi* diakses pada tanggal 20 Febuari pukul 11.30 WIB dari situs: <http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfhasan/METODE%20PENGUKURAN%20TINGKAT%20KEPUASAN%20PEMAKAI.pdf>.

²¹ Siti Mahmudah, *Psikologi Sosial: Sebuah Pengantar*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), hlm. 86.

Kepuasan pengguna merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya.²² Kepuasan pengguna merupakan faktor yang menentukan keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan pengguna muncul ketika pengguna telah mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan sesuai keinginannya. Kepuasan pengguna bukan saja tergantung pada bahan pustaka, sarana prasarana melainkan juga kenyamanan atau bantuan yang diberikan pustakawan.

Perilaku prososial pustakawan merupakan kemampuan pustakawan dalam melakukan tindakan untuk membantu pengguna pada saat pengguna tidak menemukan informasi yang sesuai dengan apa yang dibutuhkannya dengan tidak memandang motif pengguna pada saat memberi bantuan. Pengguna merasa puas dengan bantuan pustakawan dan mempunyai respon yang positif bagi pustakawan dan perpustakaan.

Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa semakin tinggi perilaku prososial pustakawan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap bantuan yang diberikan oleh pustakawan . Oleh karena itu, kepuasan pengguna akan terwujud apabila perilaku prososial yang diberikan benar-benar memenuhi harapan pengguna. Namun sebaliknya, apabila perilaku prososial pustakawan yang rendah, tidak sesuai dengan harapan pengguna tentunya akan menimbulkan kekecewaan dan ketidakpuasan pengguna.

²² Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, cet. 1, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), hlm. 155.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah suatu pendekatan dalam melakukan penulisan yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah serta tidak bisa dilakukan dilaboratorium melainkan harus terjun kelapangan.¹ Jenis metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif korelasi yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap dua variabel melalui data sampel atau dalam satu populasi sebagaimana adanya.² Sedangkan pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka.³

Di sini penulis meneliti mengenai hubungan antara perilaku prososial pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna pada pusat perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Dalam bahasa statistik, hubungan ini disebut juga dengan korelasional.

¹ Muhammad Nasir, *Metode Penelitian*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1986), hlm. 159.

² Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, (Bandung: Alfabeta, 2004), hlm. 41.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 13.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang dipilih serta ingin diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini bertempat di perpustakaan UIN Ar-Raniry yang beralamat di Jln. Lingkar Kampus UIN Ar-Raniry, Darussalam- Banda Aceh. Alasan penulis memilih perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh karena perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh banyak memiliki pustakawan dari alumni jurusan ilmu perpustakaan dengan demikian penulis tertarik melakukan penelitian di perpustakaan UIN Ar-Raniry untuk melihat bagaimana perilaku prososial pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna.

Rentang waktu penelitian yang penulis lakukan dimulai pada tanggal 6 januari sampai dengan 15 Januari 2015.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah anggota yang aktif di perpustakaan UIN Ar-Raniry sebanyak 733 pengguna.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵ Maka penelitian ini mengambil sampel yaitu pengguna yang

⁴ *Ibid*, hlm. 80.

⁵ *Ibid*, hlm. 81.

aktif menjadi anggota di perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan menggunakan *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶ Maka, menurut Suharsimi Arikunto bahwa objek penelitian kurang dari 100 maka diambil semuanya, tetapi bila lebih dari 100 maka diambil 10-15% atau 20-25% atau lebih.⁷ Dalam penelitian ini, jumlah sampel hanya diambil 10% dari jumlah populasi. Besaran sampel adalah 73 pengguna. Dihitung dari $(10/100 \times 733 = 73)$ responden di ambil dari 10 % dari jumlah populasi.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁸ Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode sebagai teknik pengumpulan data yaitu angket dan dokumentas

⁶ *Ibid*, hlm. 85.

⁷ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Cet 14, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 173.

⁸ *Opcit*, hlm. 174.

1. Angket

Angket digunakan untuk mendapatkan data tentang variabel perilaku prososial pustakawan dan variabel kepuasan pengguna. Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁹ Adapun dalam penelitian ini, angket menjadi suatu kegiatan penulis guna memperoleh data dengan mengajukan beberapa pernyataan kepada responden yang bersifat tertutup yang berkenaan dengan perilaku prososial pustakawan dan kepuasan pengguna. Angket tersebut disebarakan kepada responden kemudian dikumpulkan kembali untuk dianalisis dalam rangka menguji validitas dan realibilitas angket, dalam pengisian angket responden dapat memilih alternatif jawaban dengan cara memberi tanda silang (√) pada salah satu alternatif jawaban yang dianggap tepat atau penting dan sesuai dengan kenyataan yang dialami.

Selanjutnya angket tersebut di analisis dengan menggunakan pedoman skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁰ Instrumen penelitian ini, menggunakan skala likert dibuat dalam bentuk checklist. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada Skala *likert* (*Likert Scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1 – 4 kategori jawaban, yang

⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, cet. 13, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 142.

¹⁰ *Ibid*, hlm. 93.

masing-masing jawaban diberi score atau bobot yaitu banyaknya score antara 1 sampai 4, dengan rincian: Setiap jawaban pertanyaan-pertanyaan angket masing-masing pilihan jawaban diberi skor: Sangat setuju (SS) diberi skor 4, Setuju (S) diberi skor 3, Tidak setuju (TS) diberikan skor 2, Sangat tidak setuju (STS) diberi skor 1.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya momental dari seseorang.¹¹ Penulis memilih menggunakan metode ini merupakan suatu cara mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masukan yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan pikiran. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang gambaran umum perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah. Dengan adanya analisis data, data menjadi berarti dan berguna dalam memecahkan masalah masalah penelitian.¹²

¹¹ *Ibid*, hlm. 240.

¹² Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001) hlm. 149.

Menurut M. Burhan Bugin pengolahan data secara umumnya dilaksanakan dengan tiga tahap yaitu:¹³

1. Tahap *Editing* (Pemeriksaan)

Editing adalah kegiatan yang dilaksanakan setelah penelitian selesai menghimpun data lapangan. Kegiatan ini menjadi penting karena kenyataannya bahwa data yang dihimpun kadang kala belum memenuhi harapan peneliti, ada diantaranya yang kurang atau terlewatkan, tumpang tindih, berlebihan bahkan terlupakan. Adapun pengolahan data yang penulis lakukan pada fase *editing* adalah melakukan pemeriksaan angket yang telah diisi oleh responden dalam mengisi pernyataan yang diajukan dalam angket, jika pengisian belum lengkap, penulis dapat meminta responden untuk mengisi kembali.

2. Tahap *cording* (Pengkodean)

Setelah tahap *editing* selesai dilakukan tahap berikutnya adalah mengklasifikasikan data-data tersebut melalui tahap *cording*, maksudnya adalah data yang telah diedit tersebut diberikan diidentitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis. Adapun pengolahan data angket yang penulis lakukan pada fase pengkodean adalah memberikan kode dalam bentuk skor untuk tiap jawaban dengan menggunakan skala likert.

¹³ M. Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan dan Kebijakan Publikasi serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, ed.1 (Surabaya: Kencana, 2005), hlm. 164.

3. Tahap *Tabulasi* (pembebaran)

Tahap tabulasi adalah bagian terakhir dari pengolahan data pada tabel-tabel tertentu dengan mengukur angka-angka serta menghitung. Selanjutnya melakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengetahui keabsahan suatu data. Pengolahan data yang penulis lakukan untuk data angket adalah menyajikan jawaban responden yang dikelompokkan disajikan dalam bentuk tabel.

4. Tahap selanjutnya teknik analisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan korelasi product moment untuk mencari seberapa besar hubungan . Adapun rumusan korelasi product moment tersebut adalah:

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

Keterangan:

r_{xy} = Nilai koefisien korelasi

N = Jumlah sampel

$\sum xy$ = Jumlah dari hasil perkalian antara variabel X dengan variabel Y

$\sum x$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum y$ = Jumlah seluruh skor Y¹⁴

5. Menghitung persentase jawaban responden dalam bentuk tabel tunggal melalui distribusi frekuensi dan persentase dan ditarik kesimpulan berkenaan

¹⁴ Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 206.

dengan aspek-aspek yang diteliti berdasarkan besaran persentase dengan menggunakan rumus :

$$P = f/N \times 100\%$$

P : Persentase

f. : Frekuensi data

N : Jumlah sampel yang diolah

F. Hipotesis

Hipotesis berasal dari kata “*hypo*” yang berarti di bawah dan “*thesa*” yang berarti kebenaran. Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya masih harus diuji atau rangkuman kesimpulan teoritis yang diperoleh dari tinjauan pustaka.¹⁵ Hipotesis yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah hipotesis tentang hubungan, yaitu hipotesis yang menyatakan tentang saling hubungan antara dua variabel atau lebih, mendasari berbagai penelitian korelasional.¹⁶

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel X adalah perilaku prososial pustakawan dan variabel Y adalah kepuasan pengguna.

Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

¹⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan Analisis Data sekunder*, (Jakarta: rajawali pers, 2011), hlm. 63.

¹⁶ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 23.

Ha: ada hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna.

Ho: tidak ada hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna.

Hipotesis tersebut kemudian penulis rumuskan dalam hipotesis statistik, yaitu:

$H_0: \rho = 0$, 0 berarti tidak ada hubungan.

$H_a: \rho \neq 0$, “tidak sama dengan nol” berarti lebih besar atau kurang (-) dari nol berarti ada hubungan,

ρ = nilai korelasi dalam formulasi yang dihipotesiskan.¹⁷

Hasil nilai ini penulis gabungkan (H_a dan H_0) untuk menguji kebenaran dan kepalsuan antara dua hipotesis, yaitu dengan cara menghitung t_{hitung} , dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

$t = t_{hitung}$ yang ingin dicari

r = Koefisien Korelasi

n = Jumlah Sampel¹⁸

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 69.

¹⁸ Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: RinekaCipta, 2002), hlm. 19.

G. Uji validitas dan reliabilitas

1. Validitas

Validitas instrumen didefinisikan “sejauh mana instrumen itu merekam/mengukur apa yang dimaksudkan untuk direkam/diukur.”¹⁹ Penentuan validitas didasarkan atas perbandingan nilai korelasi yang diperoleh antara skor item dengan skor total item, dengan nilai kritis korelasi produk moment (r tabel). Apabila nilai korelasi hitung (r hitung) lebih besar bila dibandingkan dengan nilai r tabel pada tingkat keyakinan 95% dapat diartikan bahwa item-item pertanyaan dinyatakan valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas instrumen merujuk kepada konsistensi hasil perekaman data (pengukuran) kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang berbeda dalam waktu yang sama atau dalam waktu yang berlainan.²⁰ Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas. Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* dengan menggunakan program SPSS versi 16.0.

¹⁹ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm 60.

²⁰ *Ibid*, hlm. 58.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Pusat 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.¹

Sepanjang sejarah berdirinya UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, hingga tahun 2013, perpustakaan telah dipimpin 9 orang kepala perpustakaan. berikut nama-nama yang pernah dan sedang menjabat sebagai kepala UPT. Perpustakaan UIN-Ar-raniry:

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 – 2015	Pusat Perpustakaan

Sumber : Dokumentasi Profil Pusat Perpustakaan 2015 UIN Ar-raniry

¹ Profil Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh tahun 2015

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.

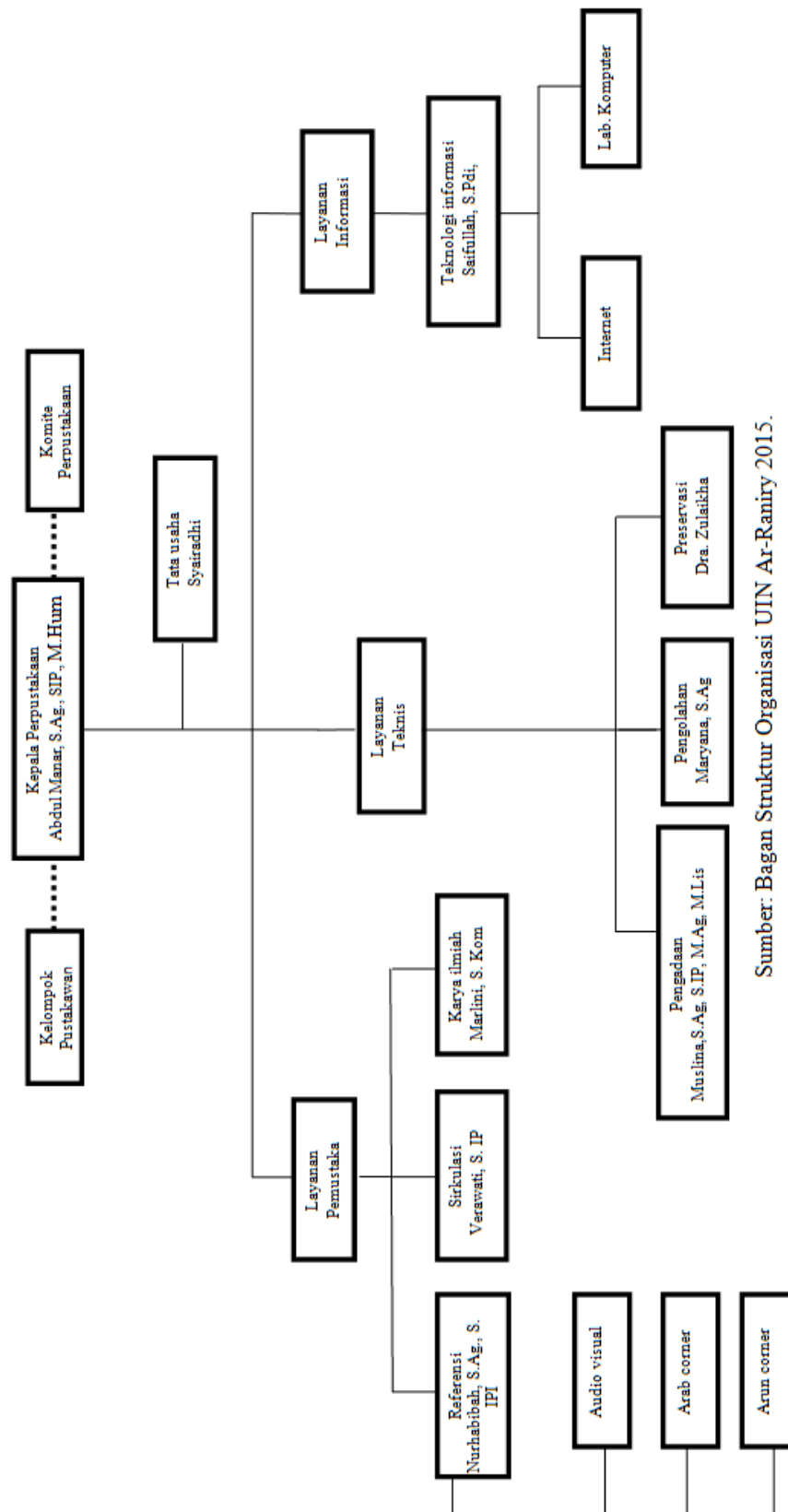
Sedangkan Misi dari perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah:

- 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. 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 di bawah ini.

Tabel 4.2 Bagan Struktur Organisasi



Sumber: Bagan Struktur Organisasi UIN Ar-Raniry 2015.

4. Personalia Pengelola Perpustakaan

Berikut ini adalah para personalia pengelola Perpustakaan UIN Ar-Raniry yaitu tertera dalam tabel di bawah ini:

Tabel 4.3 Personalia Pengelola Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun 2015

No	Nama	Pangkat/ golongan	Pustakawan /Adm	Pendidikan Terakhir
1	Abdur Manar, S. Ag. SIP, M. Hum	Pembina (IVa)	Pustakawan Madya	S2- Perpustakaan Universitas Indonesia- Jakarta
2	Dra.Qudusisara, S. IPI	Pembina (IVa)	Pustakawan Madya	S1- Perpustakaan - YARSI-Jakarta
3	Nurhabibah S. Ag. S. SIP,	Pembina (IVa)	Pustakawan Madya	S1- Perpustakaan - YARSI-Jakarta
4	Suherman, S. Ag. SIP, M. Ec	Pembina (IVa)	Pustakawan Madya	S2- Manajemen- Jepang
5	Maryana, S. Ag	Pembina (IVa)	Pustakawan Madya	S1-TPA-IAIN Ar-Raniry- Banda Aceh
6	Muslina, S. Ag. SIP, M. Ag, M. LIS	Penata Tk.I (III/d)	Pustakawan Muda	S2- Perpustakaan- Mcgill-Canada
7	Yusrawati, S. Pd.I, S. IPI	Penata Tk.I (III/d)	Pustakawan Muda	S1- Perpustakaan - YARSI-Jakarta
8	Munawar, S. Ag	Penata (III/c)	Administrasi	S1-TBA/Bhs. Arab-IAIN Ar- Raniry-Banda Aceh
9	Hasanuddin , S. Pd.I	Penata (III/c)	Pustakawan Penyelia	S1-TPA-IAIN- Ar-Raniry- Banda Aceh
10	Dra. Zulaikha	Penata (III/c)	Pustakawan Muda	S1-TPA-IAIN- Ar-Raniry- Banda Aceh

11	Marlini, S. Kom	Penata (III/c)	Pustakawan Muda	S1- Komputer - Abulyatama- Banda Aceh
12	Izzanasita, S. Kom	Penata Muda Tk.I (III/b)	Pranata Komputer	S- Komputer Univ. Lehur- Jakarta
13	Nur Asiah, S-IP	Penata Muda (III/a)	Administrasi	S1- Perpustakaan IAIN Ar- Raniry Banda Aceh
14	Syairadhi	Pengatur (II/c)	Administrasi	MAN-Aceh Besar
15	Rosmanidar, SE	Penata Muda (III/a)	Administrasi	S1 –Ekonomi- STIES Banda Aceh
16	M.Arzi	Pengatur (II/a)	Administrasi	SLTA- Aceh Besar
17	Riza Umami A.Md	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	D3 Univ. Syiah Kuala Banda Aceh
18	Verawati, S.IP	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1- Perpustakaan IAIN Ar- Raniry Banda Aceh
19	Fatria Yulita, S.IP	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1- Perpustakaan IAIN Ar- Raniry Banda Aceh
20	Nurul Hadi. S, Ag	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-TBA IAIN Ar-Raniry Banda Aceh
23	Saifullah, S.Pd.I	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-TBA IAIN Ar-Raniry Banda Aceh
24	Hera Masroni, S.IP	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1- Perpustakaan- UIN Ar- Raniry-Banda Aceh

25	Desi Yuliana, S.IP	Tenaga suka rela (SK)	Administrasi	S1- Perpustakaan- UIN Ar- Raniry-Banda Aceh
26	Siti Magfirah, S.IP	Tenaga suka rela (SK)	Administrasi	S1- Perpustakaan- UIN Ar- Raniry-Banda Aceh
26	Nurul Izzah	Tenaga suka rela (SK-Rektor)	Administrasi	MAN-Banda Aceh
27	Sulfi Ayu, SH	Tenaga suka rela (SK)	Administrasi	S1 Hukum- Unsyiah- Banda Aceh
28	Muhammad Iqbal, S.Kom	Tenaga suka rela (SK)	Administrasi	S1-Komputer- Univ. Syiah Kuala- Banda Aceh
29	Amira Fadhliana, S.IP	Tenaga suka rela (Non SK)	Administrasi	S1- Perpustakaan- UIN Ar- Raniry-Banda Aceh

Sumber: Data perpustakaan UIN Ar-Raniry tahun 2015

5. 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

Layanan peminjaman dan pengembalian buku hanya diberikan kepada civitas akademika UIN Ar-Raniry yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Jumlah buku yang boleh dipinjam : 2 eksemplar untuk mahasiswa S1 selama 7 hari (satu minggu), dan 5 eksemplar untuk mahasiswa S2 dan S3 serta Dosen selama 7 hari (satu minggu), dan dapat diperpanjang masa peminjaman sebanyak satu kali. Jika terlambat mengembalikan buku, maka dikenakan denda sebesar Rp. 500 (lima ratus rupiah) per-hari per-buku.

b. Referensi

Koleksi yang terdapat di Ruang Baca berupa buku tandon (reserved book) yang diberi kode C1 dan buku tersebut hanya bisa baca di tempat dan foto copy, tidak boleh dipinjamkan. Jenis koleksi yang ada di ruang referensi adalah jurnal, majalah, Koran, dan bulletin.

c. Audio Visual

Koleksi Audio Visual (AV) terdiri dari CD/MP3 dan VCD/DVD yang berjumlah 998 judul, dan 1996 keping. Koleksi AV berisi ilmu pengetahuan keislaman seperti sejarah Islam, fiqih, dan pengetahuan umum seperti biologi, alam semesta, serta hiburan seperti lagu, film, drama/sandiwara, komedi, dan seni tari tradisional Aceh. Layanan AV terbuka untuk seluruh civitas akademika UIN Ar-Raniry. Koleksi AV tidak boleh dipinjam untuk dibawa pulang, hanya

digunakan di ruang AV dengan menggunakan komputer dan *headset* yang tersedia.

d. Terbitan Lokal (*Local Content*)

Koleksi *local content* berupa Laporan Kerja D3, Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Laporan Penelitian.

e. Internet

Layanan internet disediakan untuk seluruh civitas akademika UIN Ar-Raniry dengan menyediakan ruang khusus: Ruang Internet. Komputer yang disediakan untuk akses internet sebanyak 20 unit, dengan mengutip biaya atau jasa layanan dengan hitungan per-jam pemakaian. Selain menyediakan ruang khusus dan komputer akses internet, perpustakaan juga menyediakan sarana akses internet gratis berupa *Wifi*, menggunakan *laptop* pribadi.

f. Pendidikan Pemakai (*User Education*)

Kegiatan Pendidikan Pemakai diberikan kepada mahasiswa baru setiap tahun, dilakukan secara terencana dan sistematis dan terukur. Mahasiswa diberi pembekalan materi pengenalan tentang seluk beluk perpustakaan, khususnya jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Sistem atau metode pendidikan pemakai yang diterapkan berupa sistem kunjungan ke setiap bagian layanan yang didampingi oleh seorang instruktur/pemandu.

g. Sarana Olah Raga

Sebagai daya tarik pengunjung datang ke perpustakaan, khususnya mahasiswa, perpustakaan menyediakan sarana olah raga berupa Badminton dan Tenis Meja. Sarana olah raga ini dikhususkan untuk menarik pengunjung di malam hari

(layanan malam). Jika merasa lelah membaca buku atau mengerjakan tugas, mahasiswa dapat bermain badminton atau tenis meja sebagai selingan menghilangkan rasa jenuh dan kantuk.

h. Ruang Serbaguna

Ruang serba guna dapat digunakan untuk berbagai kegiatan pertemuan oleh pustakawan juga dapat digunakan oleh mahasiswa atau dosen dalam rangka pengembangan keilmuan. Ruangan ini memiliki kapasitas sekitar 60 orang. Kegiatan yang dapat diselenggarakan antara lain: seminar, workshop, bedah buku, rapat kerja, diklat, dan sebagainya.

i. Konsultasi Karya Ilmiah

Selain mengelola skripsi, perpustakaan juga memberikan layanan konsultasi penulisan karya ilmiah berupa skripsi secara gratis kepada mahasiswa UIN Ar-Raniry. Dengan konsultasi yang diberikan oleh pustakawan diharapkan mahasiswa terbantu dalam mempercepat proses penulisan skripsi. Khusus bagi pustakawan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya bidang metodologi penelitian.

j. *Self Study Room*

Layanan ruang baca mandiri dikhususkan bagi mahasiswa atau dosen yang sedang melakukan/menyelesaikan penelitian/karya tulis ilmiah. Ruang ini disewakan hanya kepada civitas akademika UIN Ar-Raniry yang membutuhkan dan ketentuan yang berlaku. Dengan adanya ruang belajar mandiri ini diharapkan lebih konsentrasi dalam mengerjakan tugas penelitian dan selesai tepat waktu.

k. Mushalla

Untuk efisiensi waktu pengunjung, perpustakaan menyediakan sarana ibadah berupa Mushalla lengkap dengan tempat wudhuk dan toilet. Jika mereka sedang membaca buku atau mengerjakan tugas di perpustakaan, waktu shalat pun tiba, maka tidak perlu keluar dari gedung perpustakaan untuk mencari tempat shalat. Selesai shalat, mereka dapat melanjutkan membaca buku atau mengerjakan tugas di perpustakaan.

l. Ruang Baca Lesehan

Ruang baca lesehan disediakan khusus bagi mereka yang tidak betah duduk di kursi, namun terbuka untuk siapa saja yang membutuhkan.

m. Ruang Baca Koran (lobby)

Koran disediakan di ruang lobby untuk pengunjung perpustakaan, agar dapat mengikuti berita/informasi terkini baik berita daerah maupun nasional, dalam negeri dan luar negeri. Koran dipajang menggunakan rak khusus koran menggunakan penjepit koran. Koran yang dipajang adalah koran yang masanya satu minggu terakhir, lebih dari satu minggu, koran akan digunting untuk Kliping Koran

B. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji validitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket yang terdiri dari 10 pernyataan dari 5 pernyataan variabel perilaku prososial pustakawan dan 5 pernyataan variabel kepuasan pengguna. Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, menggunakan korelasi *Product Moment*

pearson dengan bantuan SPSS versi 16.0. Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat diukur yang hendak diukur. Pengujian validitas variabel Perilaku prososial pustakawan dan Kepuasan pengguna. Hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen

No. Pernyataan	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Perilaku Prososial pustakawan (Variabel X)	0,689	➤ 0,227	Item soal valid
2		0,708	➤ 0,227	Item soal valid
3		0,590	➤ 0,227	Item soal valid
4		0,557	➤ 0,227	Item soal valid
5		0,566	➤ 0,227	Item soal valid
6	Kepuasan pengguna (Variabel Y)	0,686	➤ 0,227	Item soal valid
7		0,721	➤ 0,227	Item soal valid
8		0,729	➤ 0,227	Item soal valid
9		0,664	➤ 0,227	Item soal valid
10		0,814	➤ 0,227	Item soal valid

Pada tabel di atas dapat kita simpulkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} pada jumlah sampel 73 orang adalah 0,227 pada taraf signifikan 5%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah semua butir pernyataan dinyatakan valid. Pengujian reliabilitas dimaksud 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 16.0.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No.	Variabel	Nilai Alpha	r_{tabel}	Keterangan
1.	Variabel Perilaku Prososial Pustakawan (variabel X)	0,603	0,227	Reliabel
2.	Kepuasan Pengguna (variabel Y)	0,770	0,227	Reliabel

Berdasarkan nilai di atas dapat diketahui bahwa *alpha cronbach* untuk masing-masing variabel yaitu Perilaku prososial pustakawan (x) diperoleh nilai *alpha* sebesar 0,603, sedangkan variabel kepuasan pengguna (y) sebesar 0,770. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} pada jumlah sampel 73 orang adalah 0,227 pada taraf signifikansi 5% hal ini menyatakan nilai *alpha* reliabel.

3. Pengujian Korelasi

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket mengenai perilaku prososial pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna. Angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran

menggunakan skala likert. Adapun rumus yang digunakan untuk mendapatkan nilai koefisien korelasi adalah rumus korelasi *Product Moment*. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Analisis Korelasi antara Variabel X (Perilaku Prososial Pustakawan) dan Variabel Y (Kepuasan Pengguna)

Sampel	X	Y	XY	x^2	y^2
1	16	17	272	256	289
2	18	18	324	324	324
3	20	20	400	400	400
4	18	16	288	324	256
5	15	15	225	225	225
6	17	16	272	289	256
7	15	15	225	225	225
8	17	16	272	289	256
9	17	17	289	289	289
10	16	17	272	256	289
11	20	20	400	400	400
12	15	15	225	225	225
13	15	14	210	225	196
14	16	15	240	256	225
15	13	16	208	169	256
16	16	15	240	256	225
17	16	13	208	256	169
18	14	15	210	196	225
19	15	12	180	225	144
20	15	19	285	225	361
21	16	15	240	256	225
22	16	19	304	256	361
23	15	15	225	225	225
24	14	17	238	196	289
25	20	20	400	400	400
26	15	16	240	225	256
27	15	15	225	225	225
28	16	15	240	256	225

29	13	12	156	169	144
30	14	13	182	196	169
31	14	16	224	196	256
32	8	19	152	64	361
33	15	17	255	225	289
34	18	18	324	324	324
35	16	18	288	256	324
36	15	14	210	225	196
37	15	15	225	225	225
38	16	18	288	256	324
39	17	19	323	289	361
40	16	18	288	256	324
41	15	20	300	225	400
42	15	12	180	225	144
43	15	14	180	225	196
44	13	13	169	169	169
45	14	15	210	196	225
46	15	14	210	225	196
47	13	13	169	169	169
48	16	15	240	256	225
49	16	15	240	256	225
50	14	14	196	196	196
51	15	15	225	225	225
52	15	15	225	225	225
53	16	15	240	256	225
54	16	15	240	256	225
55	15	14	210	225	196
56	15	16	240	225	256
57	17	17	289	289	289
58	14	15	210	196	225
59	16	17	272	256	289
60	14	15	210	182	225
61	16	15	240	256	225
62	15	17	255	225	289
63	17	19	323	289	361
64	16	15	240	256	225

65	14	15	210	196	15
66	16	17	272	256	289
67	17	13	221	289	169
68	16	15	240	256	225
69	16	17	272	256	289
70	15	15	225	225	225
71	16	15	240	256	225
72	15	15	225	225	225
73	19	20	380	361	400
TOTAL	$\Sigma X=1135$	$\Sigma Y=1157$	$\Sigma XY=18070$	$\Sigma X^2=17853$	$\Sigma Y^2=18425$

Berdasarkan data yang diperoleh di atas, dapat dilihat nilai dari variabel x dan variabel y berbeda-beda. Selanjutnya untuk mengetahui nilai korelasi antara variabel x dan variabel y, penulis menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dari *Karl Pearson* sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{[N \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2][N \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2]}} \\
 &= \frac{73 \times 18070 - (1135)(1157)}{\sqrt{[73 \times 17853 - (1135)^2][73 \times 18425 - (1157)^2]}} \\
 &= \frac{1319110 - 1313195}{\sqrt{[1303269 - 1288225][1345025 - 1338649]}} \\
 &= \frac{5915}{\sqrt{15044 \times 6376}} \\
 &= \frac{5915}{\sqrt{95920544}} = \frac{5915}{9793} = 0,604
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus di atas, diperoleh nilai korelasi perilaku prososial pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna sebesar 0.604. Dalam

penelitian interpretasi sederhana terhadap Angka indeks Korelasi “r” *Product Moment* (r_{xy}) Interpretasi kuat atau lemahnya hubungan yang terjadi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Interpretasi Angka Indeks Korelasi *Product Moment*

Besarnya “r” product moment (r_{xy})	Interpretasi
0,00 – 0,199	Antara variabel X dan Y memang terdapat korelasi, akan tetapi korelasi itu sangat rendah sehingga korelasi itu diabaikan (dianggap tidak ada korelasi antara Variabel X dan Variabel Y)
0,20 – 0,399	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi Rendah
0,40 – 0,599	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi Sedang
0,60 – 0,799	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi Kuat
0,80– 1,000	Antara variabel X dan Y terdapat korelasi Sangat kuat ²

Berpedoman pada interpretasi indeks angka korelasi *Product Moment* di atas nilai r_{xy} sebesar 0.604. Nilai tersebut menunjukkan bahwa antara variabel x dan y terdapat korelasi yang kuat. Jadi terdapat korelasi yang positif sebesar 0.604 antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna.

4. Uji Koefisien Determinasi

Dari hasil analisis dapat diketahui bahwa hubungan variabel perilaku prososial pustakawan dengan variabel kepuasan pengguna memiliki koefisiensi korelasi (R) sebesar 0,604, maka koefisien determinasi (R)² sebesar 0,364 yang artinya bahwa

² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, cet. 13, (Bandung: Alfabeta, 2011), hlm. 184.

sebesar 60,26% tingkat perilaku prososial pustakawan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna.

5. Pembuktian hipotesis

Setelah diperoleh nilai korelasi dari variabel X dan variabel Y , langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil analisis data angket diperoleh nilai korelasi antara variabel X dan Y adalah 0,604. Penulis menentukan hipotesis berdasarkan ketentuan berikut:

Ha: ada hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna.

Ho: tidak ada hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna.

Nilai korelasi r_{xy} sebesar 0,604 yang berarti memiliki korelasi antara variabel X dan variabel Y. Selanjutnya peneliti menentukan nilai t_{hitung} untuk melakukan pengujian hipotesis berdasarkan rumus berikut:

$$\begin{aligned}
 t &= \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}} \\
 &= \frac{0,604\sqrt{73-2}}{\sqrt{1-(0,604)^2}} \\
 &= \frac{0,604\sqrt{71}}{\sqrt{1-0,364816}} \\
 &= \frac{0,604 \times 8,426}{\sqrt{0,6351}}
 \end{aligned}$$

$$= \frac{5,0893}{0.7969} = 6,386$$

Dengan memeriksa Tabel Nilai “t” *Product Moment* ternyata bahwa df sebesar 73 diperoleh t_{tabel} pada taraf signifikan 5% sebesar 1,666 ; sedangkan pada taraf signifikan 1% diperoleh $t_{\text{tabel}} = 2,380$. Ternyata t_{hitung} (yang besarnya =6,386) adalah jauh lebih besar dari pada t_{tabel} (yang besarnya 1,666 dan 2,380). Karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain terdapat hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna.

6. Analisis dekriptif

1. Perilaku prososial pustakawan
2. Kepuasan pengguna

C. Pembahasan

Perilaku prososial pustakawan merupakan tindakan suka rela yang dilakukan pustakawan untuk membantu pengguna dalam penelusuran informasi tanpa mengharapkan imbalan. Untuk membuat pengguna merasa puas dalam mendapatkan informasi di perpustakaan perilaku prososial pustakawan salah satu cara yang baik untuk membuat pengguna merasa puas. Kepuasan pengguna merupakan kunci dari perkembangan perpustakaan, karena semakin tinggi perilaku prososial pustakawan semakin puas pengguna dalam mendapatkan informasi yang dibutuhkannya. Begitu pula sebaliknya apabila perilaku prososial pustakawan rendah maka berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa perilaku prososial pustakawan mempunyai hubungan dengan kepuasan

pengguna. Hal ini terbukti dari hasil analisis korelasi *Product Moment* diperoleh nilai koefisien r sebesar 0,604 dan nilai t_{hitung} sebesar 6,386 sehingga besar korelasinya tergolong kuat antara variabel X dan Y dan berdasarkan t_{hitung} memiliki hubungan yang positif dan signifikan antara variabel X dan Y .

Berdasarkan penjelasan di atas penulis menarik kesimpulan bahwa perilaku prososial pustakawan berhubungan dengan kepuasan pengguna. Perilaku prososial pustakawan memberi efek terhadap pemanfaatan dan perkembangan perpustakaan sehingga pengguna tertarik mencari informasi di perpustakaan.

Demikian pula dengan menguraikan hasil penelitian menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden melalui kuesioner penelitian tentang “hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna pada Pusat Perpustakaan UPT. UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.

1. Perilaku prososial

a. Berbagi (*sharing*)

Tabel 4.8

Pustakawan bersedia berbagi solusi ketika pengguna mendapatkan kesulitan dalam penelusuran informasi.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	24	32.88%
2	Setuju	41	56.16%
3	Tidak Setuju	7	9.59%
4	Sangat Tidak Setuju	1	1.37%
	Total	73	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 56,16% (41 responden) menjawab setuju dan 32,88% (24 responden) menjawab sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 9,59% (7 responden) mengenai Pustakawan bersedia berbagi solusi ketika pengguna mendapatkan kesulitan dalam penelusuran informasi, terdapat 1,37% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju.

b. Kerjasama

Tabel 4.9

Pustakawan berpartisipasi kepada pengguna dalam temu kembali informasi.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	10	13.69%
2	Setuju	56	76.72%
3	Tidak Setuju	6	8.22%
4	Sangat Tidak Setuju	1	1.37%
	Total	73	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 76,72% (56 responden) menjawab setuju dan 13,69% (10 responden) menjawab sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 8,22% (6 responden) mengenai Pustakawan berpartisipasi kepada pengguna dalam temu kembali informasi, terdapat 1,37% (1 responden) menjawab sangat tidak setuju.

Tabel 4.10

Pustakawan berkolaborasi dalam memberikan penjelasan kepada pengguna.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	8	10.96%
2	Setuju	55	75.35%
3	Tidak Setuju	10	13.69%

4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	73	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 75,35% (55 responden) menjawab setuju dan 13,69% (10 responden) menjawab tidak setuju, sedangkan yang menjawab sangat setuju 10,96% (8 responden) mengenai Pustakawan berkolaborasi dalam memberikan penjelasan kepada pengguna.

c. Bertindak jujur

Tabel 4.11

Pustakawan tulus ketika menolong pengguna dalam menggunakan OPAC untuk keperluan penelusuran informasi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	22	30.14%
2	Setuju	46	63.01%
3	Tidak Setuju	5	6.85%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	73	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 63,01% (46 responden) menjawab setuju dan 30,14% (22 responden) menjawab sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 6,85% (5 responden) mengenai Pustakawan tulus ketika menolong pengguna dalam menggunakan OPAC untuk keperluan penelusuran informasi.

d. Dermawan

Tabel 4.12**Pustakawan mau memberi bantuan dengan sukarela kepada pengguna.**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	15	20.55%
2	Setuju	51	69.86%
3	Tidak Setuju	7	9.59%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	73	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 69,86% (51 responden) menjawab setuju dan 20,55% (15 responden) menjawab sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 9,59% (7 responden) mengenai pustakawan mau memberi bantuan dengan sukarela kepada pengguna.

2. Kepuasan Penggunaa. Bukti langsung (*Tangibles*)**Tabel 4.13****Pengguna puas karena pustakawan dapat memenuhi kebutuhannya**

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	26	35.62%
2	Setuju	46	63.01%
3	Tidak Setuju	1	1.37%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	73	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 63,01% (46 responden) menjawab setuju dan 35,62% (26 responden) menjawab sangat

setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 1,37% (1 responden) mengenai Pengguna puas karena pustakawan dapat memenuhi kebutuhannya.

b. Keandalan (*Reliability*)

Tabel 4.14

Pustakawan selalu siap dan tahu apa yang dibutuhkan pengguna.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	16	21.91%
2	Setuju	53	72.61%
3	Tidak Setuju	4	5.48%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	73	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 72,61% (53 responden) menjawab setuju dan 21,91% (16 responden) menjawab sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 5,48% (1 responden) mengenai pustakawan selalu siap dan tahu apa yang dibutuhkan pengguna.

c. Jaminan (*Assurance*)

Tabel 4.15

Pustakawan cepat tanggap dan selalu membantu sewaktu saya mendapat kesulitan dalam mencari informasi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	17	23.29%
2	Setuju	43	58.90%
3	Tidak Setuju	13	17.81%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	73	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 58,90% (43 responden) menjawab setuju dan 23,29% (17 responden) menjawab sangat

setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 17,81% (4 responden) mengenai pustakawan cepat tanggap dan selalu membantu sewaktu saya mendapatkan kesulitan dalam mencari informasi.

d. Daya Tanggap (*Reponsiveness*)

Tabel 4.16

Pengguna merasa nyaman ketika berada didalam ruangan perpustakaan karena pustakawannya ramah

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	17	23.29%
2	Setuju	49	67.12%
3	Tidak Setuju	7	9.59%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	73	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 67,12% (49 responden) menjawab setuju dan 23,29% (17 responden) menjawab sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 9,59% (7 responden) mengenai pustakawan cepat tanggap dan selalu membantu sewaktu saya mendapat kesulitan dalam mencari informasi.

e. Empati (*Emphaty*)

Tabel 4.17

Pengguna merasa puas karena pustakawan peduli dengan setiap permasalahan yang dihadapi pengguna.

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi(F)	Persentase(%)
1	Sangat Setuju	19	26.03%
2	Setuju	46	63.01%
3	Tidak Setuju	8	10.96%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
	Total	100	100%

Berdasarkan tabel di atas, maka hasilnya sebanyak 63,01% (46 responden) menjawab setuju dan 26,03% (19 responden) menjawab sangat setuju, sedangkan yang menjawab tidak setuju 10,96% (8 responden) mengenai pengguna merasa puas karena setiap pustakawan peduli dengan setiap permasalahan yang dihadapi pengguna.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil analisis data penelitian tentang perilaku prososial pustakawan dan hubungannya dengan kepuasan pengguna pada Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat disimpulkan bahwa perilaku prososial pustakawan mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dari hasil analisis korelasi *Product Moment* yang diperoleh nilai koefisien korelasinya sebesar 0,604, berarti perilaku prososial pustakawan ada hubungan yang kuat dengan kepuasan pengguna. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t_{hitung} (6.386) > t_{tabel} (1,666 dan 2,380), karena t_{hitung} lebih besar dari pada t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, hipotesis menyatakan adanya hubungan antara perilaku prososial pustakawan dengan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggambarkan bahwa dengan semakin tinggi perilaku prososial pustakawan akan semakin tinggi kepuasan pengguna dan sebaliknya semakin rendah perilaku prososial pustakawan akan semakin rendah kepuasan pengguna.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas penulis merekomendasikan bahwa:

1. Perilaku prososial pustakawan diketahui memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna, maka pustakawan Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh diharapkan memperhatikan setiap kepentingan penggunanya yaitu dengan cara tanpa diminta bantuan pustakawan dapat membantu mereka.
2. Hendaknya pustakawan lebih menunjukkan sikap yang arif dan ramah karena banyak pengguna yang masih menyatakan tidak setuju terhadap sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan, yaitu sebanyak 7 responden atau 9,59%.
3. Sebaiknya pihak perpustakaan perlu memilih dan menunjuk pustakawan yang arif dan ramah tentunya memiliki kemampuan dalam melayani pengguna serta mempunyai perilaku prososial yang tinggi pada saat pengguna yang berkunjung ke Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas Sudijono. *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010.
- Athur Fasto Bueno. Karya Ilmiah: Skripsi, *Hubungan antara Perilaku Prososial dengan Kebahagiaan Universitas Muhammadiyah Surakarta*. Sukarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, 2013.
- Baron dan Byrne. *Social Psychology*. Alih Bahasa: Ratna Djuwita, *Psikologi Sosial*. Jilid II. Edisi X. Jakarta: Erlangga, 2005.
- Buchari Alma. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Cet. 5. Bandung: Alfabeta, 2002.
- David O.Sears. dkk, *Psikologi Sosial*. Jakarta: Erlangga, 1991.
- Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Fandy Tjiptono. *Manajemen Jasa*. Ed. 11, Yogyakarta: Andi, 2000.
- Hari Santoso. *Metode Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemakai Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Diakses pada tanggal 20 Febuari pukul 11.30 WIB dari situs: <http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfhasan/METODE%20PENGGUKURAN%20TINGKAT%20KEPUASAN%20PEMAKAI.pdf>
- Izhaar Dienillah. *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan Umum: Studi Kasus Kantor Arsip dan Perpustakaan Pemerintah Depok, Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan*. vol. 10, (2), Jakarta: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia, 2012.
- Intan Kusumaningrum. *Meningkatkan Perilaku Prososial Rendah Melalui Layanan Penguasaan Konten dengan Teknik Sosiodrama pada Siswa Kelas vii smp Negeri 21 semarang*. Diakses pada tanggal 17 Desember 2015 pukul 15.45 WIB dari situs: lib.unnes.ac.id/20063/1/1301409039.pdf
- Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. cet. 1, Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Muhammad Nasir. *Metode Penelitian*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 1986.

- Muhammad Fu'ad Abdul Baqi. *Kumpulan Hadits Shahih Bukhari Muslim*, Solo: Insan Kamil, 2010.
- Moehar Daniel. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Netty Ulidarma. Karya Ilmiah: Skripsi, *Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Akper Kesdam Bukit Barisan Medan*. Diakses pada tanggal 10 September 2015 pukul 15.00 dari situs: <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/13554/1/030723001.pdf>
- Nina Ifada Meihati dkk. Karya Ilmiah: Skripsi, *Hubungan antara Perilaku Prososial dengan Kebermaknaan Hidup pada Remaja*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia Yogyakarta, 2011.
- Nanang Martono. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Philip Kotler. *Marketing Management*, Alih Bahasa: Hendra Teguh dkk, *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Jakarta: Prenhallindo, 1997.
- Rachman Herman. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. cet.1 Jakarta: Sagung Seto, 2010.
- RJ Manita. Karya Ilmiah: Skripsi, *Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan*. diakses pada tanggal 2 Juli 2015 pukul 08.18 WIB dari situs: repository.ac.id/bitstream/123456789/24084/4/chapter%20II.pdf
- Rossela. Karya Ilmiah: Skripsi, *Hubungan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemakai STT-PLN Jakarta*. diakses pada tanggal 2 Juli 2015 pukul 08.18 WIB dari situs: repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/.../1/91727-ROSSELA-FAH.pdf
- Sorlito, W.sarwono. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika, 2011.
- Syihabuddin Qalyubi. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2007.
- Siti Mahmudah, *Psikologi Sosial*. Malang: UIN-Maliki Press, 2010.
- Sumartono, *Komunikasi Kasih Sayang*. Jakarta: Elex Media Komputindo, 2004.

Sutardji dan Sri Ismi Maulidy. Karya Ilmiah: Skripsi, *Ahanalisis Beberapa Faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pengguna Perpustakaan: studi kasus di Perpustakaan Balai Penelitian Tanaman Kacang-Kacangan dan Umbi Umbian* diakses pada tanggal 2 Juli 2015 pukul 08.18 WIB dari situs: http://pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi_conten.php?volumeID=pp15206

Siti Mahmudah. *Psikologi Sosial: Sebuah Pengantar*. Malang: UIN Maliki Press, 2010.

Sugiyono. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2004.

Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

_____. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2013.

Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013.

Suharsimi Arikunto. *Metode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Tri Dayakisni Dan Hudaniah. *Psikologi Sosial*, Ed. Rev, Cet. 2. Malang: Universitas Muhamadiyah Malang , 2003.

QS. Surat Al-Maidah ayat: 2.

QS. Surat An-Nur ayat: 33.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala Perpustakaan.....	35
Tabel 4.2 Bagan Struktur Organisasi	37
Tabel 4.3. Personalia Pengelola Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun 2015	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Instrumen	45
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
Tabel 4.6. Analisis korelasi antara Variabel X (Perilaku Prososial Pustakawan) dan Variabel Y (Kepuasan Pengguna)	47
Tabel 4.7. Interpretasi Angka Indeks Korelasi <i>Product Moment</i>	50
Tabel 4.8. Pustakawan bersedia berbagi solusi ketika pengguna mendapatkan kesulitan dalam penelusuran informasi	53
Tabel 4.9. Pustakawan berpartisipasi kepada pengguna dalam temu kembali informasi	54
Tabel 4.10. Pustakawan berkolaborasi dalam memberikan penjelasan kepada pengguna	54
Tabel 4.11. Pustakawan tulus ketika menolong pengguna dalam menggunakan OPAC untuk keperluan penelusuran informasi	55
Tabel 4.12. Pustakawan mau memberi bantuan dengan sukarela kepada pengguna.	56
Tabel 4.13. Pengguna puas karena pustakawan dapat memenuhi kebutuhannya	56
Tabel 4.14. Pustakawan selalu siap dan tahu apa yang dibutuhkan pengguna	57
Tabel 4.15. Pustakawan cepat tanggap dan selalu membantu sewaktu saya mendapat kesulitan dalam mencari informasi	57
Tabel 4.16 . Pengguna merasa nyaman ketika berada didalam ruangan perpustakaan karena pustakawannya ramah.....	58
Tabel 4.17. Pengguna merasa puas karena pustakawan peduli dengan setiap permasalahan yang dihadapi pengguna.....	58

Angket

“Perilaku Prososial Pustakawan dan Hubungannya dengan Kepuasan pengguna Pada Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.

Assalamua’laikum wr.wb.

Dengan hormat, Saya Liana mahasiswa Fakultas Adab UIN Ar-Raniry, program S1 Ilmu Perpustakaan, sedang melakukan penelitian untuk menyelesaikan kuliah. Untuk itu saya mohon kesedian saudara/i meluangkan waktu 10-15 menit untuk mengisi angket ini. Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi peneliti ini, atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama :
Jenis Kelamin :

II. PETUNJUK

Berilah tanda check list (√) pada jawaban yang anda pilih dengan ketentuan sebagai berikut:

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. Kategori : Sangat setuju (SS) | 3. Kategori : Tidak setuju (TS) |
| 2. Kategori : Setuju (S) | 4. Kategori : Sangat tidak setuju (STS) |

1. Variabel Perilaku Prososial Pustakawan (X)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
1.	Pustakawan bersedia berbagi solusi ketika pengguna mendapatkan kesulitan dalam penelusuran informasi				
2.	Pustakawan berpartisipasi kepada pengguna dalam temu kembali informasi.				
3.	Pustakawan berkolaborasi dalam memberikan penjelasan kepada pengguna.				

4.	Pustakawan tulus ketika menolong pengguna dalam menggunakan OPAC untuk keperluan penelusuran informasi				
5.	Pustakawan mau memberi bantuan dengan sukarela kepada pengguna.				

2. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

NO	PERNYATAAN	SS	S	TS	STS
6.	Pengguna puas karena pustakawan dapat memenuhi kebutuhannya.				
7.	Pustakawan selalu siap dan tahu apa yang dibutuhkan pengguna.				
8.	Pustakawan cepat tanggap dan selalu membantu sewaktu saya mendapat kesulitan dalam mencari informasi				
9.	Pengguna merasa nyaman ketika berada didalam ruangan perpustakaan karena pustakawannya ramah				
10.	Pengguna merasa puas karena pustakawan peduli dengan setiap permasalahan yang dihadapi pengguna.				