

**Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna
Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

MUJI HASROL

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

NIM: 531202929



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

2017

**PENGARUH LAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI
BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN ACEH**

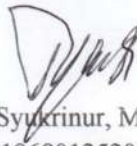
SKRIPSI

Telah Diuji oleh Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus
Serta Diterima sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S-1)
Dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari/Tanggal : Rabu, 09 Agustus 2017

Panitia Ujian Munaqasyah

Ketua,



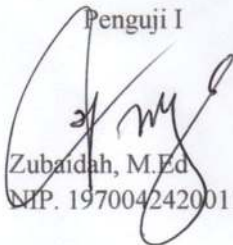
Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP. 196801252000031002

Sekretaris,



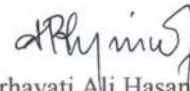
Zikrayanti, M.LIS

Penguji I



Zubaidah, M.Ed
NIP. 197004242001122001

Penguji II



Nurhayati Ali Hasan, M.LIS
NIP. 19730728199032002

Mengetahui,

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



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

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:

MUJI HASROL

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora

Prodi Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan

NIM: 531202929

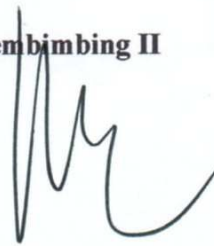
Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. Syukrinur, M.LIS
NIP.196801252000031002

Pembimbing II



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muji Hasrol

Nim : 5312029429

Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Di Badan
Arsip Dan Perpustakaan Aceh

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 04 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,

A green rectangular revenue stamp (Meterai Tempel) from Indonesia. It features the Garuda Pancasila emblem at the top right. The text on the stamp includes "METERAI TEMPEL" at the top, a unique serial number "DGB3CAEF104192810" in the middle, and the value "6000" at the bottom. The word "RUPIAH" is partially visible at the bottom left. A handwritten signature in black ink is written across the right side of the stamp.

Muji Hasrol

KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat limpahan rahmat, hidayah, serta kemudahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan sebuah karya ilmiah **“Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh”**. Skripsi ini disusun dengan maksud menyelesaikan studi di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry guna mencapai gelar sarjana dalam Ilmu Perpustakaan. Shalawat dan salam tidak lupa penulis panjatkan kepada Baginda Nabi Besar Muhammad SAW beserta sahabat yang telah seiring bahu seayun langkah dalam memperjuangkan ummat manusia kedalam yang penuh ilmu pengetahuan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan semangat, waktu, tenaga, serta moral maupun materi kepada penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

Terima kasih kepada ayahanda tercinta Hasanuddin dan ibunda tercinta Samsidar, yang selama ini telah membesarkan, mendidik dan berkorban bagi penulis dengan penuh keikhlasan dan penuh kasih sayang, memberikan do'a dan semangat kepada penulis yang tiada henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini. Rasa terimakasih juga penulis ucapkan kepada saudara kandung penulis yaitu Ida Rahayu selaku kakak tertua dan Ari Maulana serta seluruh keluarga lainnya, karena motivasi dan semangat dari mereka, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada bapak Drs. Syukrinur, M.LIS selaku pembimbing I dan kepada bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga dan fikiran dalam membimbing penulis serta memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada bapak Drs. Khatib A. Latief,

M.LIS, Selaku penasehat akademik yang telah membantu penulis hingga menyelesaikan studi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada bapak Rektor UIN Ar-Raniry Prof. Dr. H. Farid Wajdi Ibrahim, M.A, Bapak Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Syarifuddin M.A., Ph.D dan ketua Jurusan Zubaidah, M.Ed, dan Sekretaris Jurusan Mukhtaruddin, M.LIS dan Staf Prodi Arkin, S.IP yang telah membantu penulis menyelesaikan studi ini.

Ucapan terima kasih juga penulis ucapkan kepada keluarga besar Prodi Ilmu Perpustakaan angkatan 2012 khususnya rekan-rekan seangkatan di Unit 3, yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga kita selalu menjaga tali silaturahmi selamanya.

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

Banda Aceh, 04 Agustus 2017

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Penjelasan Istilah	5
BAB II: KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	7
A. Kajian Pustaka	7
B. Layanan Sirkulasi	8
1. Pengertian Layanan Sirkulasi	8
2. Sistem Layanan Sirkulasi	9
3. Tugas Layanan Sirkulasi.....	10
C. Kepuasan Pengguna Perpustakaan	16
1. Pengertian Kepuasan Pengguna Perpustakaan	16
2. Manfaat Kepuasan Pengguna	17
3. Faktor Yang Menentukan Kepuasan Pengguna	19
4. pengukuran Kepuasan Pengguna.....	22
D. Layanan Sirkulasi dan Kepuasan Pengguna.....	24
BAB III: METODE PENELITIAN	27
A. Rancangan Penelitian	27
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	27
C. Populasi dan Sampel.....	28
D. Hipotesis	30
E. Validitas dan Reliabilitas.....	31
F. Instrumen Pengumpulan Data	34
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	36
BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitan.....	38
1. Sejarah Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.....	38
2. Visi dan Misi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.....	39

3. Tugas dan Fungsi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.....	40
4. Struktur Organisasi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh...	41
B. Hasil Penelitian.....	42
1. Pengujian Validitas.....	42
2. Pengujian Reliabilitas.....	44
3. Pengujian Regresi Linear Sederhana.....	44
4. Interpretasi Hasil Penelitian.....	46
5. Pembuktian Hipotesis.....	46
6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	47
C. Pembahasan.....	48
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 penolong uji validitas.....	31
Tabel 3.2 skala jawaban angket.....	35
Tabel 3.3 kisi-kisi indikator penelitian.....	37
Tabel 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Banda Aceh.....	41
Tabel 4.2 Jumlah pengunjung dihitung melalui statistik pertahunnya.....	42
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas X.....	43
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Y.....	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Reabilitas	44
Tabel 4.6 Tabel Model Summary.....	45
Tabel 4.7 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana.....	45
Tabel 4.8 Hasil Analisis Korelasi.....	45
Tabel 4.9 Tabel Anova.....	47
Tabel 4.10 Interpretasi.....	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Keterangan Pembimbing Skripsi Dekan Fakultas Adab dan Humaniora

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

Lampiran 3: Surat Balasan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Lampiran 4: Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh

Lampiran 5: Angket Penelitian

Lampiran 6: Tabulasi Data Mentah Hasil Penelitian Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Lampiran 7: Output Hasil Uji Instrumen

Lampiran 8: Daftar Riwayat Hidup Penulis

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul, “Pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh”. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis *regresi linear* sederhana. Hipotesis penulis buktikan dengan mengumpulkan data melalui angket. Angket penulis edarkan kepada 100 sampel dari 19.441 populasi dengan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna yang ditunjukkan dengan nilai korelasi sebesar 0,639, dan koefisien regresi sebesar 498.117 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,408, sisanya 60%. Dengan demikian besarnya pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 40% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari hasil uji hipotesis terbukti bahwa $f_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $67.458 > 3.94$. Ini mengindikasikan bahwa hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh (H_a) diterima sedangkan hipotesis nol (H_o) ditolak.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan perpustakaan yang langsung dan paling sering berhubungan dengan pengguna perpustakaan, karena pada layanan ini pengguna melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan.¹

Aktivitas pada layanan sirkulasi menyangkut masalah citra baik perpustakaan, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan sirkulasi perpustakaan yang diberikan kepada pengguna. Bagian sirkulasi memiliki tugas yaitu melayani penggunayang akan meminjam buku-buku diperpustakaan, melayani pengguna yang akan mengembalikan buku-buku yang telah dipinjam, membuat statistik pengunjung, melayani pertanyaan pengguna yang tersesat dalam mencari ruang atau buku.²

Pelayanan sirkulasi bertujuan agar pengembalian peminjaman dalam waktu yang jelas, untuk memperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi, apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui. Pelayanan sirkulasi juga butuh tenaga pustakawan yang terampil dan terdidik untuk menentukan kelancaran tugas-tugas keperpustakaan, ketelitian, ketegasan dan pendidikan tenaga pustakawan mempengaruhi cepat atau

¹ Sulisty Basuki, *pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta : Gramedia pustaka 1991), hal. 26.

² Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara , 2011), hal. 125.

lambatnya proses pelayanan sirkulasi.³ Layanan sirkulasi yang baik akan dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang difikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan.⁴ Di samping kepuasan juga dapat diartikan sebagai suatu perasaan yang menyertai seseorang setelah dia memuaskan satu motif tertentu.⁵ Kepuasan itu akan terlihat dari hasil yang telah diciptakan atau yang telah didapatkan dari kebutuhannya, jika kepuasan telah diperoleh maka secara otomatis keinginan untuk mengambil kebutuhan yang diperlukan akan suatu produk dapat tercipta bila perusahaan mampu memberikan produk sesuai dengan harapan pengguna.

Kebutuhan pada diri seseorang timbul atau diciptakan apabila dirasakan adanya ketidakseimbangan antara apa yang dia miliki dengan apa yang menurut pandangannya harus dimiliki. Dalam pemenuhan kebutuhan terdapat kebutuhan yang berbeda-beda antara satu orang dengan yang lainnya. Semua itu terjadi karena setiap orang mempunyai kriteria kebutuhan yang berbeda pula seperti mahasiswa, pembaca dan peneliti yang membutuhkan terhadap informasi sebagai kebutuhan kemanusiaan, dokumentasi ilmu dan kebutuhan memahami bidang lain. Salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh sebuah perpustakaan adalah tersedianya bahan perpustakaan atau koleksi yang bervariasi dan relevan.

³Ibid, hal. 124

⁴ Philip kotler and Kevin lane keller, Benyamin Molan, *Marketing management* (PT Macanan Jaya Cemerlang, 2009), hal. 177

⁵ D. J. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikolog* (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2008), hal. 444.

Bahan pustaka atau koleksi yang di minati oleh seseorang atau sekelompok orang dalam masyarakat adalah mengandung manfaat, nilai, yang sesuai dengan apa yang kehendaki oleh pemustaka, agar koleksi yang dimiliki perpustakaan dapat mencapai sasaran dan sesuai dengan kebutuhan pengguna, maka dalam penyediaan koleksi perpustakaan hendaknya memperhatikan aspek-aspek relevansi, kemutakhiran, kerja sama dan kelengkapan suatu koleksi. Layanan sirkulasi yang baik dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna perpustakaan, sebaliknya jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka akan memunculkan kekecewaan pada pengguna perpustakaan.

Tapi pada umumnya hal yang menghambat perpustakaan adalah cara pustakawan memberikan pelayanan melalui komunikasi baik verbal maupun nonverbal sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan. Hal ini akan meninggalkan kesan positif bagi pengguna terhadap pustakawan pada bagian layanan sirkulasi. Perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pengguna jasa perpustakaan dengan cara menyediakan berbagai informasi dan berusaha mempertemukan antarapengguna dengan informasi yang dibutuhkan.

Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh adalah perpustakaan yang mengutamakan pelayanan pada masyarakat umum tanpa membedakan usia, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin dan sebagainya. Dalam perkembangannya, perpustakaan umum akan menjadi semakin lengkap apabila menjadi lembaga yang dikelola dengan profesional dan kepentingan yang lebih mendukung terhadap kegiatan formal dan nonformal masyarakat. Untuk mencapai pelayanan yang baik tentunya mempunyai komponen-komponen tersendiri.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka penulis ingin mengetahui bagaimana pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.? Jenis layanan sebagai objek penelitian adalah layanan sirkulasi. Alasan pemilihan karena jenis layanan ini merupakan jenis layanan yang sering di manfaatkan oleh pemustaka.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu upaya menambah wawasan penulis dalam bidang perpustakaan, khususnya mengenai layanan sirkulasi.
2. Sebagai bahan masukan kepada pustakawan dan Staf di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh supaya para pengguna puas dengan layanan yang ada di perpustakaan dan layanan informasi yang lebih baik kedepannya.

E. Penjelasan istilah

Penjelasan istilah sangat diperlukan dalam penelitian untuk menghindari kesalahpahaman penulis dan pembaca yang terdapat pada judul penelitian” Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh”.

1. Pengaruh

Pengaruh merupakan daya yang ada atau timbul dari sesuatu orang atau benda yang ikut membentuk watak,kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Di tinjau dari pengertian ini, maka dapat kita simpulkan bahwa pengaruh merupakan suatu daya yang akan muncul apabila suatu hal memiliki akibat atau dampak yang ada.

2. Layanan Sirkulasi

Layanan perpustakaan merupakan semua kegiatan yang berhubungan langsung atau tidak langsung dengan pemakai perpustakaan. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka⁶. Layanan sirkulasi dalam penelitian ini adalah kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan, peminjaman dan pengembalian bahan perpustakaan serta penyediaan koleksi di perpustakaan.

⁶Lasa. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007), hal 122

3. Kepuasan pengguna

Menurut Kotler menyatakan kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan”.⁷

Kepuasan atau ketidakpuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya atau harapan kinerja lainnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah menggunakannya.⁸

Dari pendapat tersebut di atas terdapat kesamaan yaitu menyangkut komponen kepuasan pengguna yakni harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan. Kepuasan dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Pengguna akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan yang ia dapatkan sesuai dengan yang diharapkan.

Adapun kepuasan pengguna yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kepuasan yang dirasakan pengguna terhadap layanan sirkulasi yang tersedia di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh.

⁷ Kotler, philip dan susanto. AB. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. (jakarta : Salemba Empat .1999). hal. 52.

⁸ Umbertosihobing, “*Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan (Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Program Pasca Sarjana Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi) (STIE)*” Pendidikan dan Kebudayaan Vol. 10 No. 051 (2004); hal.879

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Pustaka

Penelitian layanan sirkulasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna pada Banda Arsip dan Perpustakaan Aceh. Peneliti menemukan beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan penelitian sebelumnya antara lain :

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Cut Mardiana pada tahun 2014 yang berjudul *“Pengaruh Pelayanan Sirkulasi Menggunakan Siprus terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Malikulsaleh Lhokseumawe ”*. tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui apakah pelayanan sirkulasi dengan menggunakan Siprus pada Universitas Malikulsaleh Lhokseumawe memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perpustakaan Universitas Malikulsaleh Lhokseumawe menetapkan pelayanan sirkulasi menggunakan Siprus berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Dari peroleh nilai koefisien regresi terlihat bahwa peningkatan pelayanan sirkulasi menggunakan Siprus akan meningkatkan kepuasan pengguna walaupun dengan proporsi yang lebih kecil. Hal ini berarti bahwa kepuasan pengguna perpustakaan tidak hanya dipengaruhi oleh pelayanan sirkulasi dengan menggunakan Siprus tetapi masih banyak variabel lain yang juga ikut mempengaruhinya.¹

¹ Cut Mardiana, *“Pengaruh Pelayanan Sirkulasi Menggunakan Siprus terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Malikulsaleh Lhokseumawe”* ,skripsi, Banda aceh,(program Ilmu Perpustakaan), 2014, hlm. x

B. Layanan Sirkulasi

1. Pengertian layanan sirkulasi

Dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.² Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pemakai perpustakaan. Pengertian layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pemakai melalui jasa sirkulasi.³ Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.

Layanan sirkulasi merupakan pusat kegiatan perpustakaan. Koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan dipergunakan oleh pengguna dengan berbagai aturan pelayanan yang telah ditentukan. Pemakai dapat mencari dan

²Bafadal-Ibrahim, *Pengeleloaan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2000), hal. 24

³ Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007). hal. 95

memanfaatkan bahan-bahan yang diinginkan melalui proses pelayanan sirkulasi ini.

2. Sistem layanan sirkulasi

Pelayanan di perpustakaan lazimnya dua sistem, yaitu sebagai berikut:⁴

a. Terbuka/*Open Acces*

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

1. Keuntungan Sistem Terbuka

- Tenaga yang di butuhkan tidak banyak
- Pengguna dapat memerlukan *browsing* (melihat-lihat koleksi sehingga mendapat pengetahuan yang beragam)
- Memberi kepuasan kepada pengguna karena pengguna dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya

2. Kelemahannya

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

⁴ Qalyubi, Syihabuddin dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2003), hal 222

b. Tertutup/*closed Acces*

Di dalam sistem tertutup pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak – rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas yang akan mengembalikan bahan pustaka untuk para pengunjung.

1. Kelebihan Sistem Tertutup :

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

2. Kelemahannya

- Banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan
- Banyak waktu yang di perlukan untuk mengisi formulir dan menunggu bagi yang meangambilkan bahan-bahan
- Pemakai tidak bisa *browsing*

3. Tugas layanan sirkulasi

Kegiatan bagian sirkulasi dari berbagai macam. Dalam hal ini Purwono dan kawan-kawan menyatakan bahwa kegiatan sirkulasi meliputi:⁵

1. pengawasan pintu masuk dan keluar
2. Menyediakan bahan pustaka yang berguna untuk keperluan penelitian sesuai dengan kebutuhan pemakai perpustakaan.
3. Menjawab berbagai pertanyaan yang berhubungan dengan bahan pustaka.

⁵ Suwarno,Wiji, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), hal. 134

4. Mengadakan pengawasan koleksi perpustakaan.
5. Menyusun dan mengatur kembali bahan pustaka yang telah digunakan tempatnya masing-masing.
6. Membuat laporan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan sirkulasi.

Petugas perpustakaan harus mengerti tentang pengetahuan-pengetahuan diatas, ia juga harus mahir dan terampil melayani pengguna dengan bersikap sopan, ramah, dan menarik sehingga setiap orang yang berhubungan dengan bagian sirkulasi itu akan merasa puas dan senang, jika petugas perpustakaan berlaku tidak bijaksana, pengaruhnya besar terhadap pandangan umum tentang perpustakaan bersangkutan.

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

- a. Keanggotaan perpustakaan.

Keanggotaan perpustakaan sangat perlu untuk mempermudah pengguna dalam meminjam koleksi perpustakaan. Untuk pengurusan keanggotaan setiap perpustakaan memiliki kebijakan sendiri. Pada perpustakaan tertentu ada punggutan uang pendaftaran dan ada pula yang tidak, menyerahkan

foto diri serta foto copy tanda pengenal, semua ini diperlukan untuk mengenal jati diri anggota.

Menurut Sutarno kegunaan dari pada pendaftaran anggota adalah:

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

b. Perlengkapan peminjaman buku

Selain kartu anggota perpustakaan, diperlukan pula suatu perlengkapan registrasi untuk anggota perpustakaan yang harus disimpan atau di-*file* diperpustakaan sebagai data arsip dan alat pengontrol peminjaman koleksi perpustakaan. Pada kartu registrasi diperlukan kolom-kolom khusus yang berfungsi untuk mencatat buku-buku yang akan dipinjam atau sedang dipinjam.

c. Prosedur peminjaman

Sudah menjadi suatu kewajiban, setiap bahan pustaka yang masuk dan keluar harus dicatat agar terorganisasi dan terawasi dengan sebaik baiknya. Hal

ini sangat erat hubungannya dengan pemeliharaan bahan-bahan pustaka agar tidak hilang dan rusak serta memudahkan pemeliharaan. Permasalahan yang harus ditanggulangi oleh perpustakaan dalam menjalankan fungsinya adalah adanya kehilangan dan kerusakan bahan-bahan pustaka memerlukan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, harus diingat bagaimana menyusun dan menggunakan anggaran biaya perpustakaan yang tersedia guna membina koleksi bahan-bahan pustakannya.

d. Surat peringatan dan peminjaman buku

Sering ditemui suatu kasus pada proses pelayanan peminjaman ini pembaca lalai atau lupa mengembalikan buku-buku yang dipinjamnya, sehingga pada waktu petugas perpustakaan mengecek buku-buku tersebut tidak ada. Karena itu diperlukan pengiriman surat peringatan kepada peminjam tentang buku-buku itu. Biasanya pemberian surat peringatan/penagihan ini dilakukan beberapa kali bila pemberian surat peringatan/penagihan yang terakhir diabaikan oleh peminjamnya, perpustakaan dapat mengambil tindakan sebagai konsekuensi kelalaiannya itu. Tindakan yang dapat diambil berupa skorsing dalam beberapa waktu tidak diberi kesempatan untuk meminjam buku-buku.

Dalam pembuatan surat peringatan ini perlu dicantumkan beberapa hal tersebut dibawah ini:

1. Nama peminjam.
2. Nomor anggota perpustakaan.
3. Keterangan buku (pengarang, judul label buku).

4. Tanggal batas waktu peminjaman.
 5. Keterangan lain yang perlu dituliskan.
- e. Pembuatan Statistik peminjaman bahan pustaka

Sebagai sarana yang diperlukan untuk mengetahui berapa banyak bahan pustaka yang dipinjam dan digunakan di perpustakaan serta beberapa orang pengunjung yang selalu datang memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia pada jangka waktu tertentu, diperlukan statistik baik untuk peminjaman bahan pustaka maupun untuk pengunjung perpustakaan. Selain untuk mengetahui bahan pustaka dan pengunjung perpustakaan terutama ditunjuk untuk keperluan laporan perpustakaan dan mengetahui jumlah bahan pustaka yang dipinjam, jenis atau golongan bahan pustaka apa saja yang dipinjam setiap hari, minggu, bulan dan tahun. Statistik juga berguna bagi petugas perpustakaan untuk mengetahui bahan-bahan apa saja yang belum ada dalam perpustakaan tetapi sangat dibutuhkan oleh para pengguna perpustakaan, beberapa jumlah judul buku yang hilang dan sudah tidak dapat digunakan lagi sebagai bahan koleksi perpustakaan.

Pembuatan Statistik ini sangat membantu bagi perpustakaan bersangkutan dalam mengukur sejauh mana pelayanan yang dapat diberikan setiap waktunya. Selain itu, perpustakaan juga mengetahui keberadaan bahan koleksi dan kebutuhan yang seharusnya dipenuhi sehubungan dengan fungsinya sebagai sarana pembantu penyelenggaraan pendidikan di daerah yang bersangkutan.

Statistik pengunjung ini harus dibuat sebaik-baiknya sebab dari hasil yang ada akan dibuat bahan pengambilan keputusan lembaga perpustakaan yang

bersangkutan untuk dijadikan dasar dalam membuat perencanaan pengadaan bahan koleksi perpustakaan.⁶

⁶Wahyudin Sumpeno, *Perpustakaan Masjid*, (pembinaan dan Pengembangan)hal 125

C. Kepuasan Pengguna Perpustakaan

1. Pengertian kepuasan pengguna perpustakaan

Suatu layanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Kepuasan pengguna akan meningkatkan nilai dan kepercayaan pengguna kepada suatu pelayanan yang diterima.

Menurut Kotler menyatakan bahwa'' Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapan nya''⁷.

Dari pendapat di atas dapat di analisa bahwa kepuasan pengguna yakni harapan dan kinerja/hasil yang dirasakan. Kepuasan dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Pengguna akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan yang ia dapatkan sesuai dengan yang diharapkan.

Selain itu menurut Gerson kepuasan pengguna adalah persepsi pengguna bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.⁸ Kepuasan dipandang sebagai suatu perbandingan apa yang di butuhkan dengan apa yang diperolehnya. Secara umum, pengguna akan terpenuhi kepuasannya jika perbandingan yang ia dapatkan cukup adil dengan kata lain apabila terjadi ketidak seimbangan maka akan terjadi ketidakpuasan. Apabila yang diperoleh pengguna melebihi harapannya mereka akan kembali lagi untuk menggunakan jasa yang diperoleh serta mengajak teman-temannya untuk menggunakan jasa yang sudah diberikan.

⁸Richard, Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (jakarta: PPM, 2002), hal. 24

Menurut Lupiyoadi kepuasan pengguna adalah suatu penilaian yang diberikan oleh pengguna setelah menggunakan jasa. Penilaian kepuasan dilakukan oleh pengguna mengacu pada penilaian tentang seluruh pengalamannya selama menjadi pengguna jasa.⁹

Berdasarkan dari beberapa pendapat diatas bahwa pengguna yang menggunakan fasilitas perpustakaan yang disediakan oleh pihak perpustakaan akan memberikan penilaian terhadap perpustakaan atas layanan yang diterima pengguna perpustakaan

2. Manfaat kepuasan pengguna

Setiap pengguna atau pengguna jasa perusahaan perlu diperhatikan kebutuhannya, pemenuhan kebutuhan tersebut akan meningkatkan kepuasan pengguna atau pengguna jasa tersebut sehingga akan memberikan manfaat bagi perusahaan.

Menurut Tjiptono terdapat beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pengguna, antara lain:¹⁰

- a. Hubungan antara perusahaan dengan penggunanya menjadi harmonis
- b. Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pemakai

⁹ Lupiyoadi.Rambat.*Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*,(jakarta:Salemba Empat.2001). hal.195

¹⁰ Tjiptono, fandy dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003), hal. 102.

- d. Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
- e. Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pengguna
- f. Laba yang diperoleh dapat meningkat

Berdasarkan pendapat tersebut diatas dapat kita simpulkan bahwa kepuasan pengguna mempunyai manfaat yang sangat menguntungkan bagi suatu perpustakaan dalam hal ini perpustakaan.

Menurut Wiyanto menyatakan bahwa: kepuasan pengguna memberikan beberapa kegunaan¹¹, antara lain:

- a. Meningkatkan jumlah pengguna
- b. Memperbaiki citra perpustakaan
- c. Mendorong terciptanya loyalitas pengguna
- d. Terciptanya hubungan yang harmonis antara perpustakaan dan pengguna

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna dimaksudkan agar para pengguna perpustakaan dapat menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

¹¹ Ulidarma , Netty, *Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Akper Kesdam I /Bukit Barisan Medan, Skripsi*, (Medan: Fakultas Sastra, 2005), hal.8.

Kepuasan pengguna sepenuhnya dapat dibedakan pada tiga taraf, yaitu:

- a. memenuhi kebutuhan-kebutuhan dasar pemakai
- b. memenuhi harapan pengguna dengan cara yang dapat membuat mereka akan kembali
- c. melakukan lebih dari apa yang diharapkan pengguna

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna secara total terdiri atas tiga taraf yaitu memenuhi kebutuhan pengguna, memenuhi harapan pengguna sehingga kembali lagi dan memenuhi apa yang dibutuhkan pengguna perpustakaan.

3. Faktor yang menentukan kepuasan pengguna

Menurut Rambat Lupiyoadi dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perpustakaan , yaitu:¹²

- a. kualitas produk
pengguna akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- b. Kualitas pelayanan
Pengguna akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

¹²Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa:Teori dan Praktek*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), hal. 158

c. Emosional

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

d. Harga

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

e. Biaya

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

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Sutardji dan Maulidyah yang terdapat beberapa faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pemakai, yaitu:¹³

a. Sistem layanan

¹³ Sutardji dan Maulidyah, Sri ismi. *analisis beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan* : studi kasus di perpustakaan balai penelitian tanaman kacang-kacangan dan umbi-umbian di akses melalui, (Jurnal perpustakaan pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006), hal 33

Sistem layanan yang diterapkan didalam suatu perpustakaan berpengaruh dalam menciptakan kepuasan pemakainya. Untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti katalog, bibliografi, indeks dan daftar tambahan koleksi.

b. Biaya

Dalam memberikan layanan kepada penggunanya, ada beberapa pelayanan yang diharuskan untuk membayar jika pengguna ingin menikmati pelayanan tersebut. Mereka beranggapan bahwa kepuasan dalam memperoleh informasi yang diperoleh jauh lebih besar dibandingkan harga yang dibayarkan.

c. Kemudahan memperoleh informasi

Sarana yang diberikan dan disediakan di perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang di butuhkan pengguna.

d. Kecepatan memperoleh informasi

Waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung daripetugas perpustakaan.

e. Pelayanan pemberian informasi

Segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan pemakai perpustakaan faktor kualitas pelayanan, emosional

pemakai perpustakaan karena mendapatkan pelayanan berkualitas berikan perpustakaan sehingga pengguna puas atas pelayanan yang diterima, biaya yang tidak perlu dikeluarkan oleh pengguna perpustakaan, kemudahan dalam memperoleh informasi, kecepatan memperoleh informasi dan pelayanan pemberian informasi merupakan hal yang harus diperhatikan oleh suatu perpustakaan.

4. Pengukuran kepuasan pengguna

Perusahaan-perusahaan yang berorientasi pada pengguna, biasanya melakukan penelitian secara rutin tentang kepuasan. 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 nilai dari sudut pandang manajemen pemasaran maka untuk mengukur kepuasan pengguna Kotler mengemukakan beberapa metode yang digunakan antara lain:¹⁴

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

Perpustakaan memberikan kesempatan yang luas kepada para penggunanya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, yang di letakkan pada tempat-tempat strategis yaitu tempat yang mudah dijangkau atau sering dilewati oleh

¹⁴Philip, Kotler *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi Control*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997). Hal 37

pengguna, kartu komentar (yang diisi langsung atau dikirim via pos),seluruh khusus bebas pulsa.

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

Banyak penelitian mengenai kepuasan pengguna yang dilakukan dengan penelitian survei, baik dengan survei melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Melalui survei perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pengguna dan juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para penggunanya.

c. Ghost Shopping (*pembeli bayangan*)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengguna adalah perusahaan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna potensial pada perusahaan pesaing. Kemudian mereka melaporkan mengenai kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing berdasarkan kelemahan mereka dalam pembelian produk-produk perusahaan pesaing, selain itu, para pembeli bayangan juga dapat mengamati cara perusahaan pesaing dalam melayani permintaan pengguna, menjawab pertanyaan pengguna dan mengenai setiap keluhan

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

Pimpinan perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengunjung. dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan, bila pengunjung tersebut

sudah jarang atau tidak ada lagi keperpustakaan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.

D. Layanan Sirkulasi dan Kepuasan Pengguna

Layanan sirkulasi merupakan pusat kegiatan perpustakaan. Koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan dipergunakan oleh pemakai dengan berbagai aturan pelayanan yang telah ditentukan. Pengguna dapat mencari dan memanfaatkan bahan-bahan yang diinginkan melalui proses pelayanan sirkulasi ini. Pelayanan sirkulasi di perpustakaan harus ditingkatkan agar bisa memberikan minat pengunjung perpustakaan.

Keberhasilan perpustakaan tersebut tergantung terhadap pengguna yang menggunakan perpustakaan itu, dan akan sangat berhasil jika pengguna perpustakaan terus meningkat dalam berkunjung, Semua itu adalah bukti dimana perpustakaan itu berhasil. Oleh karena itu pelanggan (pengguna) harus selalu dilayani dengan baik, agar perpustakaan tersebut bisa dikatakan berhasil dalam mengembangkan layanannya.

Kualitas Jasa layanan sirkulasi adalah evaluasi fokus yang mencerminkan persepsi pelanggan (pengguna) dari lima dimensi pelayanan yang disebutkan sebelumnya yaitu : kehandalan, bukti Fisik, daya tanggap, jaminan (Assurance),

empati (Emphaty) itu yang akan menentukan seberapa besar kepuasan pengguna perpustakaan.¹⁵

Kepuasan pengguna merupakan komponen yang sangat penting bagi perpustakaan itu, karena dari kepuasan itulah yang bisa menentukan ukuran baik tidaknya layanan sirkulasi yang diberikan perpustakaan. Petugas atau staf yang berada dibagian sirkulasi harus pintar dalam mengolah sistem layanan yang ada dimana mereka harus memberikan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pengguna dengan berupaya memahami keinginan pengguna.

Demi kelancaran dibagian sirkulasi, pustakawan harus memberikan pelayanan sirkulasi yang baik terhadap pengguna perpustakaan. Pelayanan sirkulasi memang menjadi tuntutan tersendiri bagi perpustakaan khususnya pustakawan bagian sirkulasi untuk memberikan pelayanan sirkulasi yang nyaman kepada pemustaka dan berorientasi pada pengguna artinya mengutamakan dalam melayani pengguna sehingga segala sesuatunya dipersiapkan dan diperuntukkan kepada pengunjung.¹⁶ Karena bagaimanapun pelayanan sirkulasi yang baik akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan, pemustaka atau pengguna yang puas cenderung akan termotivasi untuk kembali dan menyebarkan informasi dengan luas terhadap kondisi yang sebenarnya.¹⁷

¹⁵ Bambang presetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif : teori dan aplikasi*, (Jakarta:2002),hal 73.

¹⁶Sutarno NS, *Membina Perpustakaan Desa*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2008), hal. 100.

¹⁷ Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993),hal. 427.

Indikator penting yang menentukan kepuasan pengguna perpustakaan adalah kepuasan pengguna akan pelayanan perpustakaan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No.63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat menetapkan indikator pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat, antara lain:¹⁸ Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, ketepatan waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, sopan dan ramah serta kenyamanan.

Berdasarkan uraian di atas dapat dikatakan bahwa layanan sirkulasi yang baik dapat mendorong pengguna untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan perpustakaan, atau dengan kata lain, pengguna yang puas dengan layanan sirkulasi yang diberikan maka mereka akan lebih meningkatkan hubungan yang lebih erat lagi dengan lembaga.

¹⁸Vivit Wardah Rufaidah , *Analisis Kepuasan Pelajar dan Mahasiswa terhadap Layanan Sirkulasi pada Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian* (Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 20, Nomor 1, 2011), hal 17-18

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, akurat dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki dengan menggunakan perhitungan statistik.¹

Jenis penelitian ini adalah kuantitatif berbentuk asosiatif, yaitu suatu pendekatan yang membahas tentang suatu yang berhubungan antara dua komponen atau variabel lebih.² Oleh karena itu, peneliti mencari hubungan kausal atau sebab akibat yang terjadi pada objek penelitian, yaitu tentang layanan sirkulasi pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

B. Lokasi, Waktu dan Lama Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, yang beralamat di Jln. P. Nyak Makam NO. 1. TELP. Fak. (0651)636792 Banda Aceh. Penelitian dilakukan selama 1 bulan dari tanggal 07 Juni sampai 07 Juli 2017 dengan selesai. Penelitian dilakukan pada jam 09-15 WIB.

¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta:Rineka Cipta, 2002), hal. 10.

² Husaini Usman, *Pengantar Statistik*, (Jakarta :Bumi Aksara, 2006), hal.197.

C. Populasi dan Sampel

a. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian.³ Apabila peneliti ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁴ Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penggunaaktif yang terdaftar sebagai pemustaka di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh yang berjumlah 19.441 pengguna.

b. Sampel penelitian

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁵ Mengingat pengguna di Badan Arsip dan perpustakaan Aceh populasinya terlalu luas, maka teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu *purposive sampling*. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Peneliti mempertimbangkan waktu yang diperlukan dan sampel telah memenuhi persyaratan karena telah menerima layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Alasan peneliti menggunakan purposive sampling adalah karena peneliti melihat penelitian ini adalah mencari pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna, maka sampel yang dipilih umumnya adalah orang-orang yang telah menggunakan layanan di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Semua

³ Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2002), hal. 119.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hal. 109.

⁵ Sugiono, *metode penelitian pendidikan : pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hal.118.

itu terjadi karena setiap orang mempunyai kriteria kebutuhan yang berbeda pula seperti pelajar, masyarakat, pembaca dan peneliti yang membutuhkan terhadap informasi sebagai kebutuhan, dokumentasi Ilmu, kebutuhan memahami bidang lain, kebutuhan informasi yang luas, kebutuhan informasi yang mendalam, kebutuhan mengikuti perkembangan, kebutuhan rekreatif kebutuhan batiniah dan keagamaan.

Besar jumlah sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan rumus slovin yaitu sebagai berikut:

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

Keterangan :

N = Jumlah anggota populasi

n = Besar sampel

$e^2 = 0,1^6$

Berdasarkan rumus di atas, maka jumlah sampel adalah

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

$$n = \frac{19441}{1 + 19441(0,1)^2}$$

⁶Winsen Sanditarria, dkk, *Adiksi Bermain Game Online Pada Anak Usia Sekolah di Internet Penyedia Game Online Jatinagor Sumedang*, hal.5. (Bandung: Universitas Padjaran Fakultas ilmu keperawatan), web jurnal.unpad.ac.id/ejurnal/article/download/745/79, (diakses pada tanggal 23 januari 2015 pukul 21:00 wib).

$$n = \frac{19441}{1 + 19441(0,01)}$$

$$n = \frac{19441}{195,41} = 99,48 \text{ (dibulatkan menjadi 100)}$$

Dari hasil perhitungan di atas maka diperoleh sampel sebesar 100 responden.

D. Hipotesis

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

Ho: tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel (X) layanan sirkulasi terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Ha: terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel (X) layanan sirkulasi terhadap variabel (Y) kepuasan pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Dalam hipotesis statistik dinyatakan sebagai berikut:

Ho: $\rho = 0$, tidak terdapat pengaruh

Ha: $\rho \neq 0$, terdapat pengaruh

E. Validitas dan Reliabilitas

1. Validitas

Dalam rangka untuk mendapatkan keabsahan data, penulis menggunakan uji validitas untuk mengukurnya, karena instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrument tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.⁷ Untuk mengukur korelasi antara pertanyaan dengan skor total digunakan rumus *korelasi produk moment pearson*, yaitu:

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

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi product moment

$\sum X$ = jumlah dalam sebaran X

$\sum X^2$ = jumlah yang dikuadratkan dalam sebaran X

$\sum Y$ = jumlah dalam sebaran Y

$\sum Y^2$ = jumlah yang dikuadratkan dalam sebaran Y

$\sum XY$ = jumlah hasil kali X dan Y yang berpasangan

N = jumlah sampel X

Adapun pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan program *Statistic product And Solution System* (SPSS) versi 17.0. Langkah-langkah yang peneliti lakukan untuk mengukur validitas adalah

dengan mengedarkan angket kepada 15 responden (pemustaka) yang tidak termasuk kedalam sampel penelitian, kemudian menunggu angket sampai selesai diisi, setelah diambil semua selanjutnya peneliti melakukan pengujian validitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Kemudian hasil dari angket tersebut peneliti masukkan kedalam tabel untuk menghitung nilai koefisien.

Tabel 3.1 Penolong Uji Validitas

Sampel	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Skor X
1							
2							
N=15							

Sampel	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Skor Y
1							
2							
N=15							

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan valid.
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka pertanyaan dinyatakan tidak valid.

2. Reliabilitas

Reliabilitas merupakan istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran relative konsistensi apabila alat ukur digunakan berulang kali.⁸

⁸ Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta:Gramedia Pustaka Utama, 2002), hal. 97

Setelah uji validitas dilakukan, kemudian dilakukan uji reliabilitas yang mengacu pada konsisten hasil. Teknik uji reliabilitas yang digunakan, dengan teknik *Cronbach's Alpha*.

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2_t}{\sigma^2_t} \right]$$

α = koefisien *alpha cronchbach*

K = butir pertanyaan yang valid

$\sum$ = jumlah varians butir pertanyaan yang valid

σ^2_t = varians total

Langkah pengujian reliabilitas juga peneliti tempuh sama seperti pengujian validitas di atas, yaitu mengedarkan angket kepada 15 responden yang tidak termasuk ke dalam sample. Hasil angket tersebut, peneliti masukkan ke dalam table untuk menghitung varian dan menghitung nilai koefesien alpha (α).

Standar nilai alpha (α) > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi (*sufficient reliabilit*). Sementara jika alpha (α) > 0.80, ini menunjukkan seluruh item reliabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat atau sebagai berikut:

- a. $\alpha > 0,90$ maka reliabilitas sempurna.
- b. α antara 0,70-0,90 maka reliabilitas tinggi.
- c. α antara 0,50-0,70 maka reliabilitas moderat.
- d. $\alpha < 0,50$ maka reliabilitas rendah.

F. Instrumen Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Untuk mengetahuinya teknik yang digunakan dalam pengumpulan data penelitian ini adalah melalui penyebaran angket.

Angket merupakan suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.⁹ Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup. Angket tertutup yaitu angket yang disajikan dalam bentuk tulisan baik pernyataan maupun pertanyaan sehingga responden diminta untuk memilih suatu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda (✓). Angket disebarkan kepada pemustakadi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Angket akan disebarkan kepada responden yang terpilih berjumlah 100 orang. Jumlah pertanyaan di dalam angket sebanyak 12 pertanyaan dimana nomor 1 sampai nomor 6 penulis golongan sebagai variabel X (layanan sirkulasi), sementara dari nomor 7 sampai nomor 12 penulis mengolongkan sebagai variabel Y (kepuasan pengguna).

⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), hal.49

Penyusunan angket tersebut mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun daftar pertanyaan/pernyataan
2. Merumuskan item-item pertanyaan dan alternative jawaban. Angket yang digunakan merupakan angket tertutup dengan empat alternative jawaban yaitu:

SS	= Sangat Setuju	TS	= Tidak setuju
S	= Setuju	STS	=Sangat Tidak Setuju

3. Menetapkan skala penelitian angket

Selanjutnya angket tersebut dianalisis dengan menggunakan pedoman skala likert yaitu:

Tabel 3.2 Skala Jawaban Angket

Alternatif jawaban	Bobot nilai
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses pengelompokkan atau mengorganisasikan dan mengurutkan data.¹⁰ Pada penelitian kuantitatif, pengolahan data secara umum dilakukan dengan tiga tahap, yaitu editing, coding, dan tabulasi.¹¹

Adapun tahapan pengolahan data menurut Mardalis dengan cara.¹²

1. Pemeriksaan data (Editing), merupakan kegiatan memeriksa kembali jawaban responden pada setiap item pertanyaan agar sesuai dengan aturan yang telah ditentukan dan menghindari ketidakmemadai, kepalsuan dan ketidaksesuaian.
2. Memberi kode (Coding), merupakan kegiatan mengklasifikasikan jawaban responden menurut macamnya ke dalam suatu struktur agar mudah memeriksanya. Klasifikasi ini dikerjakan dengan jalan memberi tanda pada masing-masing jawaban dengan kode-kode tertentu menurut kategori, dalam hal ini berbentuk angket untuk memudahkan dalam pengolahan data.
3. Penyusunan data (Tabulasi), merupakan proses penyusunan dan perhitungan data hasil pengkodean yang terhitung dalam masing-masing kategori, cara ini memasukkan data dari item pertanyaan dalam kotak yang disediakan.

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&R* (Bandung: Alfabeta, 2011), hal. 207.

¹¹ Burhan Bunging, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Ed. 1. (Surabaya: Kencana, 2005), hal. 164.

¹² Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), hal. 77-79.

Analisis data merupakan proses pengorganisasian dan menurut data kedalam pola, katagori, dan satuan uraian dasar sehingga ditemukan jawaban dari tujuan penelitian.¹³ Hasil data penelitian ini nantinya merupakan data kuantitatif. Data kuantitatif akan dianalisis menggunakan analisis Regresi Linier sederhana. Analisis Regresi Linier sederhana regresi yang memiliki satu variabel dependen dan satu variabel independen.¹⁴ Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antar variabel satu dengan variabel lain. Variabel yang dipengaruhi di sebut variabel tergantung atau dependen, sedangkan yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independen.

Dibawah ini merupakan gambaran hubungan variabel, indikator, instrumen dan bentuk data.

Tabel 3.3 Indikator variabel

No	Variabel	Indikator	Instrumen	Bentuk Data
1	Layanan sirkulasi	Kehandalan, bentuk fisik, daya tanggap, jaminan empati.	Angket	Ordinal
2	Kepuasan pengguna	Kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, akurasi, keamanan, tanggung jawab, serta kenyamanan.	Angket	Ordinal

¹³ Marzuki, *Metodelogi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1989), hlm. 89.

¹⁴ V.Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), hlm. 83.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

1. Sejarah singkat Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh pertama didirikan tahun 1969 bernama Perpustakaan Negara yang berlokasi pada salah satu ruangan seluas 12 m² di Kantor Perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Daerah Istimewa Aceh dengan jumlah koleksi 80 (delapan puluh) eksemplar dan pegawai 2 (dua) orang. Berdasarkan surat Keputusan Menteri Pendidikan dan kebudayaan No.8429/c/B.3/1979 tanggal 29 Oktober 1979 berubah menjadi Perpustakaan Wilayah. Terbitnya Keppres No. 50 tahun 1997 tentang perubahan struktur organisasi Perpustakaan Nasional RI yang berdampak pula pada perubahan nama dari Perpustakaan Wilayah menjadi Perpustakaan Nasional Daerah Istimewa Aceh. Pada tahun 1989 terbit keppres No. 11/1999 yang mengatur bahwa perpustakaan wilayah berubah nama menjadi Perpustakaan Daerah.

Tahun 2001 terbit pula perda No. 39 yang menjadikan Perpustakaan Nasional Daerah Istimewa Aceh telah menjadi salah satu lembaga daerah dengan nama Badan Perpustakaan Provinsi NAD. Terbitnya UU Nomor 11 tahun 2006 tentang Pemerintah Aceh dan Qanun Nomor 5 tahun 2007 tentang perubahan struktur organisasi pemerintahan daerah maka Badan Perpustakaan Provinsi NAD dengan nama Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi NAD. Terbitnya peraturan Gubernur Aceh Nomor 124 tahun 2016 tentang perubahan kedudukan, susunan

organisasi, tugas dan fungsi dan tata kerja Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dengan nama Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh mengadakan kerja sama dengan berbagai pihak baik dari lembaga pemerintahan maupun NGO seperti Perpustakaan Nasional RI, Perpustakaan Nasional Australia, Persatuan Pustakawan Malaysia, Word Vision, Goethe Institute, UNESCO, Kota Augburg Jerman, dan lain-lain.

2. Visi dan Misi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

a. Visi

Visi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh adalah ”Menjadi sumber dan motivator pengembangan ilmu pengetahuan dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai bandar wisata islam indonesia.”

b. Misi

1. Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen dan bukti akuntabilitas kinerja pemerintah Aceh.
2. Meningkatkan pelayanan dan sarana kearsipan dan perpustakaan.
3. Menggali, Menyelamatkan, Melestarikan dan memanfaatkan khasanah budaya aceh dan nilai-nilai dinul islam.
4. Meningkatkan kemampuan dan profesionalisme aparatus kearsipan dan perpustakaan.
5. Membina dan mengembangkan minat dan budaya baca.
6. Masyarakat meningkatkan peran perpustakaan sebagai sarana dan pembangunan SDM.

7. Membina kerja sama kearsipan dan perpustakaan didalam dan luar negeri.

3. Tugas pokok dan fungsi

Tugas pokok Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh merupakan SKPA yang mempunyai tugas melaksanakan tugas umum pemerintahan dan pembangunan di bidang kearsipan, dokumentasi dan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Fungsinya yaitu :

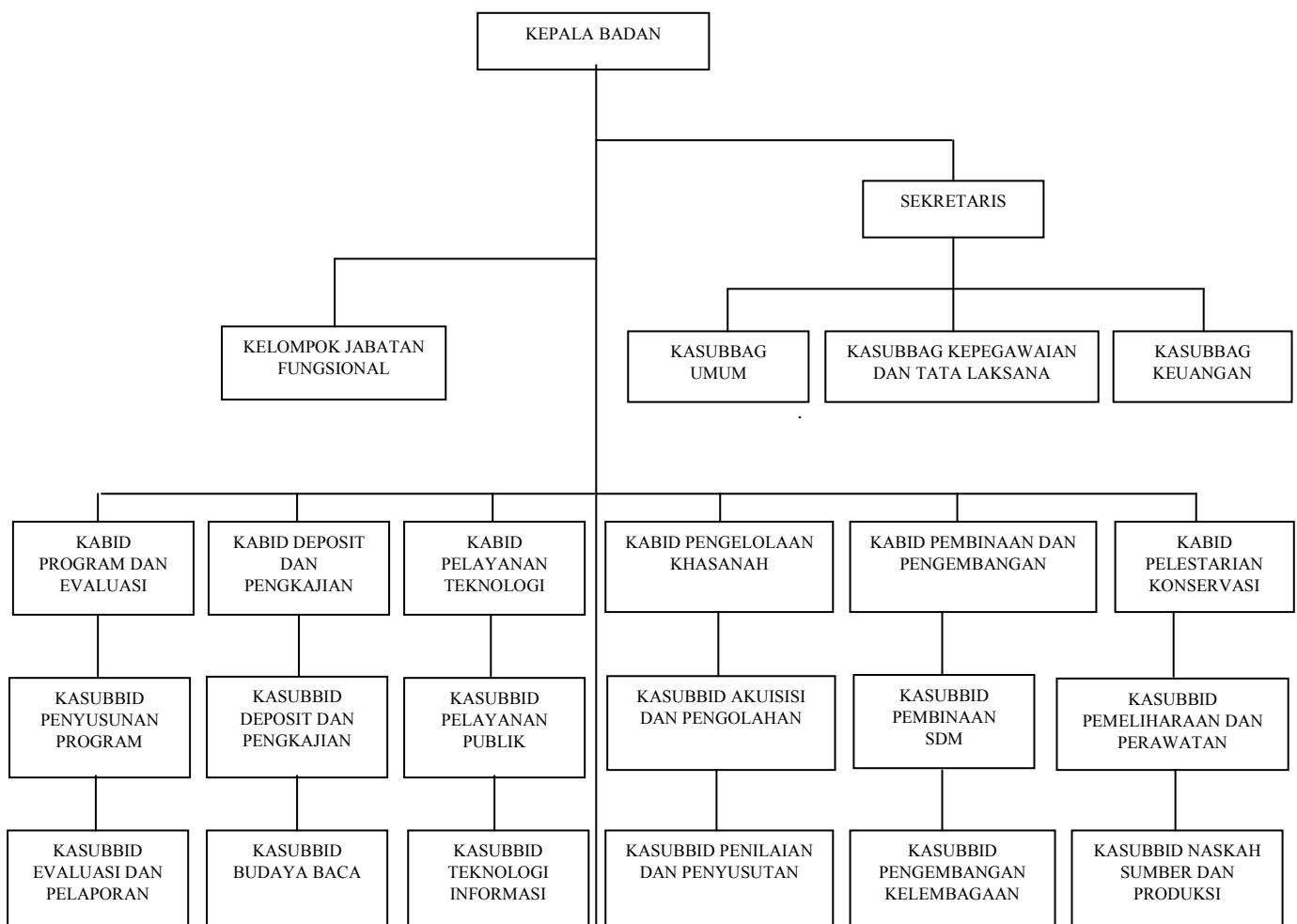
1. Pelaksanaan urusan ketatausahaan
2. Penyusunan program kerja tahunan, jangka menengah, dan jangka panjang.
3. Perumusan kebijakan teknis dan program perpustakaan dan kearsipan/dokumentasi
4. Penyelenggaran pembinaan dan pengembangan perpustakaan dan kearsipan/dokumentasi.
5. Pengelolaan/pengolahan bahan pustaka dan arsip.
6. Pelayanan teknologi perpustakaan dan kearsipan/dokumentasi.
7. Penyelenggaraan deposit/citra daerah dan budaya baca serta khasanah arsip.
8. Penyelenggaraan administrasi umum, perlengkapan, kepegawaian, dan keuangan.

4. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dapat dilihat pada gambar berikut:

Struktur Organisasi Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh

Tabel 4.1 Struktur organisasi



Tabel 4.2 Jumlah Pengunjung Yang Dihitung Melalui Statistik Tahunannya

No	Tahun	Jumlahpengunjung
1	2013	7.311
2	2014	8.562
3	2015	10.274
4	2016	13.357

(Sumber: Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Banda Aceh, 2017)

B. Hasil Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama 1 bulan dari tanggal 07 Juni sampai 07 Juli 2017, bertujuan untuk mendapatkan data yang berhubungan dengan pengaruh layanan sirkulasi terhadap kepuasan pengguna di Badan Arsip dan perpustakaan Aceh dengan menggunakan 12 pernyataan dari kedua variabel melalui angket yang disebarakan kepada pengguna.

1. Pengujian Validitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket yang terdiri dari 12 pernyataan, 6 pernyataan variabel X (Layanan sirkulasi) dan 6 pernyataan dari variabel Y (Kepuasan pengguna). Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan rumus regresi linear sederhana menggunakan bantuan SPSS versi 17.0.

Sebelum penulis menguji validitas, terlebih dahulu. penulis memasukkan setiap jawaban kedalam tabel penolong dimana setiap butir pernyataan penulis

kategorikan sebagai variabel X dan Variabel Y. Suatu item dinyatakan valid apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$. Hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 4.3:

Tabel 4.3 Uji Validitas Variabel X (Layanan Sirkulasi)

No.	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
1	0,806	$> 0,444$	Item valid
2	0,667	$> 0,444$	Item valid
3	0,756	$> 0,444$	Item valid
4	0,806	$> 0,444$	Item valid
5	0,796	$> 0,444$	Item valid
6	0,769	$> 0,444$	Item valid

Tabel 4.4 Uji Validitas Variabel Y (Kepuasan Pengguna)

No.	t_{hitung}	t_{tabel}	Keterangan
1	0,789	$> 0,444$	Item valid
2	0,706	$> 0,444$	Item valid
3	0,734	$> 0,444$	Item valid
4	0,828	$> 0,444$	Item valid
5	0,665	$> 0,444$	Item valid
6	0,877	$> 0,444$	Item valid

Dari tabel 4.3 dan tabel 4.4 hasil ujivaliditas variabel X dan variabel Y, semua data dinyatakan valid karena memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ dimana r_{tabel} pada jumlah responden $N=20$ adalah 0,444 pada taraf signifikan 5%. Hasil pengujian validitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran.

2. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah semua butir pernyataan valid. Pengujian reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha	t_{tabel}	Keterangan
1.	Variabel X	0,793	0,514	Reliabel
2.	Variabel Variabel Y	0,783	0,514	Reliabel

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui *Cranbach Alpha* untuk masing-masing variabel (X) diperoleh nilai Alpha sebesar 0,793 sedangkan variabel (Y) sebesar 0,783. Dengan demikian disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas dimana $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ pada taraf signifikan 5% dimana diperoleh t_{tabel} sebesar 0,514. Hal ini dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliabel.

3. Pengujian Regresi Linear Sederhana

Setelah variabel X dan Y dinyatakan sudah valid dan reliabel, maka dapat dibentuk persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = a + bX$.

Dimana : Y = variabel dependen (nilai yang diprediksi)

a = konstanta (nilai Y apabila $X=0$)

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

X = variabel independen

Tabel 4.6 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.639 ^a	.408	.402	2.717

a. Predictors: (Constant), x

Tabel 4.7 Hasil analisis regresi linier sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.109	1.315		4.644	.000
X	.629	.077	.639	8.213	.000

a. Dependent Variable: y

a. Persamaan regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 6.109 + 0.629X$$

b. Mencari nilai korelasi antara variabel X dan Y

Tabel 4.8 Hasil Analisis Korelasi

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.639 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	.639 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

4. Interpretasi hasil penelitian

Berdasarkan persamaan regresi pada Tabel 4.7, dapat diinterpretasikan bahwa jika layanan sirkulasi diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna, maka setiap perubahan skor layanan sirkulasi (X) akan berubah sebesar satuan pada arah yang sama. Misalkan pada variabel X (layanan sirkulasi) memiliki skor 50, maka persamaan regresi ditulis $Y = 6.109 + 0.629X$ (50). Dengan demikian, terdapat pengaruh yang sedang antara keduanya.

5. Pembuktian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data angket, diperoleh nilai korelasi antara pengaruh layanan sirkulasi (X) dan kepuasan pengguna sebesar 0,639. Penulis menentukan hipotesis dengan berpedoman pada ketentuan berikut ini:

Adapun hipotesis deskriptif adalah sebagai berikut :

H_a : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel X (Layanan sirkulasi) dengan variabel Y (Kepuasan pengguna).

H_o : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel X (Layanan sirkulasi) dengan variabel Y (Kepuasan pengguna).

Hipotesis riset di atas dapat dirumuskan dalam bentuk hipotesis statistiknya, yaitu:

$H_a : \rho \neq 0 \rightarrow$ (terdapat pengaruh)

$H_o : \rho = 0 \rightarrow$ (tidak terdapat pengaruh)

Selanjutnya kedua hipotesis di atas akan diuji dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang dapat dilihat pada tabel nilai "t" *Product Moment* dengan menghitung nilai df terlebih dahulu yaitu $df = N - nr = 100 - 2 = 98$

Tabel 4.9 ANOVA

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	498.117	1	498.117	67.458	.000 ^a
	Residual	723.643	98	7.384		
	Total	1221.760	99			

a. Predictors: (Constant), x

b. Dependent Variable: y

Dari Tabel 4.9 nilai “t” diperoleh bahwa df sebesar 98 pada taraf signifikan 5% diperoleh t_{tabel} sebesar 3.94 dan f_{hitung} yang besarnya 67.458 yang besarnya jauh lebih besar daripada t_{tabel} . Karena $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ maka *hipotesis alternatif* diterima sedangkan *hipotesis nol* ditolak. Dengan demikian, terdapat pengaruh antara variabel layanan sirkulasi (X) dan kepuasan pengguna (Y).

6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dari hasil analisis data dapat diketahui hubungan antara variabel *independent* (layanan sirkulasi) dengan variabel *dependent* (kepuasan pengguna) mempunyai regresi sebesar 498.117 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,408. Selanjutnya apabila dilihat korelasi (r) yang diperoleh sebesar 0,639 ternyata terletak antara 0,40-0,599 yang pada tabel interpretasi menyatakan bahwa korelasi tersebut tergolong kuat. Jadi sebesar 60%, Layanan sirkulasi memiliki pengaruh yang sedang terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan sisanya sebesar 40% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4.10 interpretasi

Besarnya nilai r	Interpretasi
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

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian menunjukkan data valid dan reliabel, berdasarkan dari tabel 4.3 dan 4.4 hasil validitas variabel X dan variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ dimana t_{tabel} pada jumlah responden $N=20$ adalah 0,444 pada taraf signifikan 5%. Kemudian dari tabel 4.5 yang menunjukkan bahwa masing-masing variabel dinyatakan reliabel karena jumlah responden $N=15$ adalah 0,514 memiliki $t_{hitung} > t_{tabel}$ pada taraf signifikan 5%, di mana layanan sirkulasi (X) diperoleh nilai Alpha 0,793 sedangkan variabel kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,783.

Dari hasil pengujian korelasi sebesar 0,639 berdasarkan tabel interpretasi hasilnya terletak diantara 0,40-0,599 yang berarti korelasi antara dua variabel tersebut tergolong sedang. Dengan demikian, layanan sirkulasi terhadap kepuasan penggunaanya berpengaruh sebesar 40% sedangkan sisanya sebesar 60% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari uji hipotesis f_{hitung} diperoleh nilai sebesar 67.458 sedangkan nilai t_{tabel} sebesar 3.94 pada taraf signifikan 5%. Sehingga nilai dari uji f_{hitung} $67.458 > t_{tabel}$ 3.94 maka *hipotesis alternatif (Ha)* diterima sedangkan *hipotesis nol (Ho)* ditolak.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian mengenai layanan sirkulasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Layanan sirkulasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini terbukti dengan hasil analisis regresi sebesar 498.117 dan nilai koefisien korelasi sebesar 0,639 ternyata terletak antara 0,40-0,599 yang pada tabel interpretasi menyatakan bahwa korelasi tersebut tergolong kuat.
2. Hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai uji $f_{hitung} 67.458 > t_{tabel} 3.94$ pada taraf signifikan 5%, sehingga hipotesis dapat dinyatakan bahwa “terdapat pengaruh antara variabel layanan sirkulasi (X) dan variabel kepuasan pengguna (Y)”. (H_a) diterima.
3. Layanan sirkulasi hanya berpengaruh sebesar 40% terhadap kepuasan pengguna selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain.

B. SARAN

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

1. Petugas Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh dibagian sirkulasi perlu meningkatkan pelayanan kepada pengunjung dan pengguna perpustakaan dengan mengadakan pelatihan-pelatihan yang berkaitan dengan sistem layanan sehingga lebih meningkatkan kualitas mutu layanan, terutama dalam hal empati, bagaimana memberikan layanan dengan penuh tanggung jawab disertai dengan senyuman karna hal itu akan lebih memberikan perasaan puas kepada pengguna supaya pengguna tidak merasa bosan untuk kembali mengunjungi perpustakaan.
2. Petugas Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh perlu mengadakan studi banding pada perpustakaan lain yang lebih potensial guna menambah pengalaman baru dalam meningkatkan pelayanan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, Sulistyo, *pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta : Gramedia pustaka 1991).
- Bambang presetyo, Lina Miftahul Jannah, *Metode Penelitian Kuantitatif : teori dan aplikasi*, (Jakarta: 2002)
- Bafadal, Ibrahim, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara , 2011)
- Burhan Bunging, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Ed. 1. (Surabaya: Kencana, 2005)
- Cut Mardiana, “*Pengaruh Pelayanan Sirkulasi Menggunakan Siprus terhadap Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Universitas Malikulsaleh Lhokseumawe*”, Skripsi, Banda Aceh, (program Ilmu Perpustakaan ,2014)
- D. J. Chaplin, *Kamus Lengkap Psikolog* (Jakarta: Raja grafindo Persada, 2008)
- Husaini Usman, *Pengantar Statistik*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2006)
- Husein Umar, *Metode Riset Komunikasi Organisasi*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2002)
- Kotler, Philip dan Susanto. AB. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. (jakarta : Salemba Empat .1999)
- Lasa. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007)
- Lopiyoadi. Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, (jakarta: Salemba Empat. 2001)
- Nurhayati “*Hubungan Antara Layanan Referensi dengan Tingkat Kepuasan Pengguna di Perpustakaan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Syiah Kuala* ”, Skripsi, Banda Aceh (program Ilmu Perpustakaan, 2015)
- Mardalis, *Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1989)
- Marzuki, *Metodelogi Riset*, (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UI, 1989)
- Philip Kotler and Kevin Lane Keller, Benyamin Molan, *Marketing management* (PT.Macanan Jaya Cemerlang, 2009)

- Qalyubi, Syihabuddin dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2003)
- Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007)
- Richard, Gerson, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PPM, 2002)
- Rizal saiful, *Managemen Perguruan Tinggi dan Layanan Informasi untuk Akademika* . Diklat 2 (Jakarta: T. pn, 2006)
- Suwarno, Wiji, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009)
- Sutardji dan Maulidyah, Sri ismi. *analisis beberapa faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan : studi kasus di perpustakaan balai penelitian tanaman kacang-kacangan dan umbi-umbian di akses melalui*, (Jurnal perpustakaan pertanian Vol. 15, Nomor 2, 2006)
- Sutarno NS, *Membina Perpustakaan Desa*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2008)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2009)
- Sutrisno, *Dalam Buku Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&R* (Bandung: Alfabeta, 2011)
- Tjiptono, fandy dan Diana Anastasia, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2003)
- Ulidarma , Netty, *Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Fasilitas Layanan Sirkulasi Perpustakaan Akper Kesdam I /Bukit Barisan Medan, Skripsi*, (Medan: Fakultas Sastra, 2005)
- V.Wiratna Sujarweni dan Poly Endrayanto, *Statistika untuk penelitian*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012)
- Vivit Wardah Rufaidah, *Analisis Kepuasan Pelajar dan Mahasiswa terhadap Layanan Sirkulasi pada Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian*(Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol.20, Nomor 1, 2011)

Winsen Sanditarria, dkk, *Adiksi Bermain Game Online Pada Anak Usia Sekolah di Internet Penyedia Game Online Jatinagor Sumedang*, (Bandung: Universitas Padjaran Fakultas Ilmu Keperawatan), web jurnal.unpad.ac.id/ejurnal/article/download/745/79



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

Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552922 Situs : www.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: Un.08/FAH/KP.004/ 1244/2016

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY

- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran Ujian Skripsi Mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut
b. Bahwa saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003; tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 89 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 385 s/d 398 Tahun 1993 tentang Susunan dan tata kerja IAIN Se-Indonesia;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 40 Tahun 2008, tentang Statuta UIN Ar-Raniry
9. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2016 tanggal 7 Desember 2015
- M E M U T U S K A N**
- Pertama : Menunjuk saudara :
1). Drs. Syukrinur, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2). Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Muji Hasrol
Nim : 531202929
Jurusan : SI Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Judul : Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Kepuasan Pengguna di Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada Tanggal: 20 Juni 2016 M

15 Ramadhan 1437 H

an, Rektor

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry

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

NIP. 196303021994031001

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi SI Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Kepala Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh;
5. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry;
6. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
7. Arsip



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

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

Nomor : B-367/Un.08/FAH.I/PP.00.9/06/2017
Lamp :
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

07 Juni 2017

Yth.

Kepala Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh
di-
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

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

Nama : Muji Hasrol
Nim/Prodi : 531202929 / S1-IP
Alamat : Rukoh, Darussalam

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : **"Pengaruh Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pemakai di Badan Arsip dan Perpustakaan 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 haturkan terimakasih.

Wassalam,
an. Dekan,
Wakil Dekan Bid. Akademik
dan Kelembagaan

Nasruddin AS



PEMERINTAH ACEH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jln. T. Nyak Arief Telepon : (0651) 7552323, Faximile : (0651) 7551239 Banda Aceh
Website : arpus.acehprov.go.id E-mail : arpus@acehprov.go.id

Banda Aceh, 25 Juli 2017

Nomor : 070/1801

Lamp : -

Hal : Izin Penelitian

Yang terhormat,

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry
di **Banda Aceh**

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor: B-367/Un.08/FAH.I/PP.00.9/06/2017 tanggal 7 Juni 2017 tentang hal tersebut di atas, dapat disampaikan bahwa pada prinsipnya kami tidak berkeberatan dan dapat menerima Mahasiswa Saudara :

N a m a : **Muji Hasrol**
N I M : 531202929
Jurusan/Prodi : Ilmu Perpustakaan
Jenjang : S1

Untuk melakukan Penelitian Ilmiah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh guna menyusun skripsinya berjudul "**Pengaruh Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pemakai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**". Kami berharap selama melakukan penelitian Ilmiah agar yang bersangkutan tetap disiplin, dan mentaati segala ketentuan yang berlaku.

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

a.n. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
SEKRETARIS, 

DRS. SYAHARWARDI, M. SI
PEMBINA TK. I
NIP 19620223 198505 1 004

Tembusan :
Sdr. Muji Hasrol



PEMERINTAH ACEH
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jln. T. Nyak Arief Telepon : (0651) 7552323, Faximile : (0651) 7551239 Banda Aceh
Website : arpus.acehprov.go.id E-mail : arpus@acehprov.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : 47 /Ktr /2017

1. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh, dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **Muji Hasrol**

N I M : 531202929

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

benar telah melakukan penelitian Ilmiah pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh dalam rangka penulisan skripsinya yang berjudul "**Pengaruh Layanan Sirkulasi terhadap Kepuasan Pemakai di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh**" guna memenuhi salah satu persyaratan dalam rangka penyelesaian akhir Perkuliahan pada Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Program Studi Ilmu Perpustakaan.

2. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 1 Agustus 2017

a.n. KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
SEKRETARIS, 

DRS. SYAHARWARDI, M. SI
PEMBINA TK. I
NIP 19620223 198505 1 004

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama : Muji Hasrol
2. Tempat/Tgl. Lahir : Kutatrieng, 04 Maret 1994
3. JenisKelamin : Laki-laki
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia
6. Status : Belum Kawin
7. Alamat : DesaKutatrieng,kec. Labuhan Haji Barat,
Kabupaten Aceh Selatan
8. Pekerjaan/ NIM : Mahasiswa/531202929
9. No Telp/ HP : 085359411620
10. Pendidikan
 - a. SDN I KUTATRIENG : Lulus Tahun 2006
 - b. MTsN I KUTATRIENG : Lulus Tahun 2009
 - c. SMA N LEMBAH SABIL : Lulus Tahun 2012
 - d. Perguruan Tinggi : Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab
dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh masuk tahun 2012 s/d 2017
11. Nama Ayah : Hasanuddin
 - Pekerjaan : Petani
12. Nama Ibu : Samsidar
 - Pekerjaan : Petani
13. Alamat Orang Tua :DesaKutatrieng,Kec. Labuhan Haji Barat,
Kabupaten Aceh Selatan

Banda Aceh,05Agustus2017
Penulis,

Muji Hasrol
531202929