

**HUBUNGAN ANTARA SISTEM LAYANAN TERTUTUP DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA PADA PERPUSTAKAAN PUSAT  
DOKUMENTASI DAN INFORMASI ACEH (PDIA)**

**SKRIPSI**

Disusun Oleh:

**FATIMAH ZUHRA**

**NIM. 531303211**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora  
Prodi S1 Ilmu Perpustakaan**



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

**2018/2019**

**HUBUNGAN ANTARA SISTEM LAYANAN TERTUTUP DENGAN  
KEPUASAN PENGGUNA PADA PERPUSTAKAAN PUSAT  
DOKUMENTASI DAN INFORMASI ACEH (PDIA)**

**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:**

**Fatimah Zuhra**

**Nim: 531303211**

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

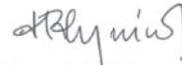
**Disetujui Oleh:**

**Pembimbing I**



**Drs. Khatib A. Latief, M.LIS**  
**NIP: 196502111997031002**

**Pembimbing II**



**Nurhavati Ali Hasan, M.LIS**  
**NIP: 1973072811999032002**

**SKRIPSI**

Telah Dinilai Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora. UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Sarjana (S1) dalam Ilmu Perpustakaan

Pada Hari / Tanggal:

**Kamis, 17 Januari 2019 M**  
**11 Jumadil Awal 1440 H**

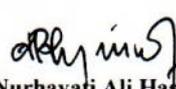
Di

**Darussalam- Banda Aceh**  
**PANITIA UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI**

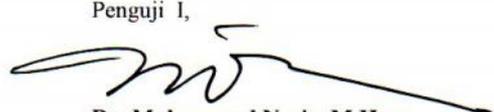
Ketua

  
**Drs. Khatib A. Latief, M.LIS**  
NIP. 196502111997031002

Sekretaris

  
**Nurhayati Ali Hasan, M.LIS**  
NIP. 197307281999032002

Penguji I,

  
**Dr. Muhammad Nasir, M.Hum**  
NIP. 196601131994021002

Penguji II,

  
**Cut Putroe Yuliana, M.IP**

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



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

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya Yang Bertanda Tangan Dibawah ini:

Nama : Fatimah Zuhra  
Nim : 531303211  
Prodi/Jurusan : Adab Dan Humaniora/ S1-Ilmu Perpustakaan  
Judul Skripsi : Hubungan Antara Sistem Layanan Tertutup dengan Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA).

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 04 Januari 2019

Membuat Pernyataan,  
  
Fatimah Zuhra



# بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*“Dan seandainya pohon-pohon di bumi dijadikan pena dan laut dijadikan tinta serta ditambah kepadanya tujuh laut lagi sesudah keringnya, niscaya tidak akan habis ditulis kalimat-NYA.*

*sesungguhnya Allah maha perkasa lagi maha bijaksana”  
(QS. Lukman : 27 )*

*Alhamdulillahirabbil ‘alamin...*

*Tak henti-hentinya daku ucapkan syukur yang tak terhingga kepada mu ya Allah. Engkau telah memberikan kesempatan kepada hamba-mu ini untuk mengecap sedikit ilmu dari sekian banyak ilmu yang engkau miliki di dunia ini...*

*Akhirnya sebuah perjalanan berhasil kutempuh walau terkadang aku tersandung dan terjatuh, tetapi semangatku tak pernah rapuh, semua itu kudapatkan berkat dorongan semata, tetesan keringat serta do'a ayahanda dan ibunda yang merupakan tampuk untuk segera memenuhi kepingan meraih cita-cita untuk esok.*

*Ayahanda...*

*Kasih sayang dan do'amumu yang telah memberikan keteguhan di dalam hati ini, yang telah membesarkan putrimu dengan tulus ikhlas. Begitu besar jiwamu dalam membesarkan anak-anakmu, rasa lelah tak pernah engkau keluhkan demi cita-cita anak-anakmu, sungguh engkau menjadi panutan bagi kehidupan anak-anakmu. Ku persembahkan karya kecil ini untukmu duhai ayahku, semoga selalu dalam perlindungan Allah hingga akhir hidupmu dalam kebahagiaan ...*

*Ibunda...*

*Terkadang hati bertanya, adakah rasa yang lebih indah daripada hidup suka duka bersamamu. Sungguh mulia pengorbananmu dalam tiap detik kehidupanku. Engkau bunda yang kucintai semoga selalu dalam perlindungan Allah SWT dan diberikan kebahagiaan hingga akhir hidupmu, aku anakmu yang senantiasa akan selalu mendo'akanmu semoga sehat selalu dan kebahagiaan selalu menyertaimu...*

*Dengan Ridha Allah Swt dan segenap ketulusan hati ku persembahkan karya kecil ini kepada yang mulia Ayahanda dan ibunda tercinta yang telah bersusah payah demi tercapainya cita-cita dan keberhasilan ananda, buat adikku penyemangat ku saat rapuh, senyum kalian motivasi untuk tiada putus kucapai impian.*

*Terimakasih yang tak terhingga ku ucapkan kepada rekan-rekan seperjuangan dalam meraih cita dan cinta : Fakhriah S.IP, Husnul khatimah S.IP, Asi muna, Nanda Mutia S.IP, Dian, Nairul serta rekan-rekan KPM Posdaya 2017 Desa Barabung dan seluruh teman-teman seperjuangan angkatan 2013 yang tidak saya sebutkan namanya semoga keakraban kita selalu terjaga hingga esok dan seterusnya. Terimakasih atas bantuan dan dukungan semua semoga Allah Swt memberi rahmat dan karunia Nya...Amin.*

*By : Fatimah Zuhra*

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Shalawat dan salam penulis persembahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW. yang telah membawa manusia dari alam kegelapan kealam yang terang benderang seperti yang kita rasakan saat sekarang ini.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah menyelesaikan sebuah karya ilmiah yang berjudul **“HUBUNGAN ANTARA SISTEM LAYANAN TERTUTUP DENGAN KEPUASAN PENGGUNA PADA PERPUSTAKAAN PUSAT DOKUMENTASI DAN INFORMASI ACEH (PDIA)”**. Skripsi ini disusun dengan maksud menyelesaikan studi di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry guna mencapai gelar sarjana dalam Ilmu Perpustakaan.

Teristimewa ucapan terima kasih sedalam-dalamnya kepada Ibunda Ramlah dan Ayahanda Syamaun Hasan tercinta yang telah membesarkan, memberikan kasih sayang, semangat dan dukungan serta doa yang tiada henti-hentinya sehingga penulis dapat menempuh studi ini hingga selesai. Kepada Adik tersayang Hidayatullah dan seluruh keluarga besar lainnya yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dorongan dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Khatib A. Latief, M.LIS selaku pembimbing pertama dan Ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS selaku pembimbing kedua, yang telah bersedia meluangkan waktu, serta tenaga pikiran dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan karya ilmiah ini, Ibu Nurrahmi, S.Pd.I., M.Pd selaku penasehat akademik yang telah bersedia meluangkan waktu, serta tenaga pikiran juga memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini, Rektor UIN Ar-Raniry, Dekan, Wakil Dekan Fakultas, Ketua Prodi, dan seluruh Staf Pengajar, Karyawan/Karyawati, Pegawai di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry yang telah memberi bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan studi ini.

Terima kasih penulis ucapkan kepada Kepala dan Staf Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) yang ikut membantu suksesnya penelitian ini. Terima kasih juga kepada Sukmayani Dwi Vitaloka S.IP yang telah memberi bantuan, saran, serta dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Demikian juga ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada sahabat tercinta, Husnul Khatimah, S.IP, Fakhriah, S.IP, Nanda Mutia, S.IP dan Asi Muna, Serta keluarga besar S1-IP Unit 1, 2, dan 3 angkatan 2013 lainnya yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu. Semoga kita selalu menjaga silaturahmi selamanya. yang telah memberikan semangat dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini.

Disamping itu Penulis menyadari bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu saran dan kritikan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan di masa akan datang. Terima kasih

atas rahmat-Mu ya Rabbi semoga Karya Ilmiah ini berkah di dunia dan bermanfaat bagi banyak orang, agama, nusa dan bangsa.

Amin ya Rabbal'alam.

Banda Aceh, 7 Januari 2019

Fatimah Zuhra

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Manfaat Penelitian .....	6
E. Penjelasan Istilah.....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Kajian Pustaka.....	10
B. Sistem Layanan Perpustakaan.....	12
1. Pengertian Sistem Layanan Perpustakaan .....	12
2. Jenis Sistem Layanan Perpustakaan .....	13
3. Kelebihan dan Kekurangan Layanan Tertutup.....	14
4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Tertutup .....	20
C. Kepuasan Pengguna .....	22
1. Pengertian Kepuasan Pengguna .....	22
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna .....	23
3. Indikator Kepuasan Pengguna Pada Layanan Perpustakaan .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>26</b>
A. Rancangan Penelitian .....	26
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	27
1. Populasi .....	27
2. Sampel .....	28

D. Hipotesis.....	29
E. Validitas dan Reliabilitas .....	31
F. Teknik Pengumpulan Data.....	35
G. Teknik Analisis Data.....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Gambaran Umum Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi	41
B. Hasil Penelitian .....	45
C. Pembahasan.....	53
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran.....	57
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>58</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Tabel Penolong Uji Validitas.....	33
Tabel 3.2	Tabel Penolong Uji Reliabilitas .....	35
Tabel 3.3	Hubungan Variabel, Indikator, Instrumen dan Bentuk Data .....	37
Tabel 3.4	Interpretasi Angka Indeks Korelasi <i>Product Moment</i> .....	40
Tabel 4.1	Rangkuman Hasil Uji Validitas.....	46
Tabel 4.2	Hasil Uji Reliabilitas .....	47
Tabel 4.3	Hasil Analisis Angket Variabel X (sistem layanan tertutup) dan Variabel Y (kepuasan pengguna).....	48

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
- Lampiran 2 : Surat Izin Mengadakan Penelitian dari Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3: Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian dari Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA)
- Lampiran 4: Instrumen Penelitian (Angket)
- Lampiran 5: Hasil Uji Validitas X dan Y
- Lampiran 6: Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y
- Lampiran 7: Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Hubungan Antara Sistem Layanan Tertutup dengan Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA)”. Rumusan masalah dalam penelitian ini ialah apakah terdapat hubungan antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA). Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA). Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang pendekatannya bersifat korelasional. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui angket yang diedarkan kepada 81 sampel dari 425 populasi dengan menggunakan teknik *simple random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara hubungan antara sistem layanan tertutup (Variabel X) dengan kepuasan pengguna (Variabel Y) tergolong rendah. Hal ini dapat dilihat dari hasil korelasi sebesar 0,210. Sedangkan hasil hipotesis diperoleh nilai t hitung sebesar 1,909 dan t tabel dengan taraf 5% adalah 1,66. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Maka dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna.

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang cukup penting dalam sebuah perpustakaan, karena menjadi ujung tombak untuk memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan (pemustaka). Bahkan salah satu kunci sukses dalam suatu perpustakaan terletak pada bagaimana perpustakaan memberikan layanan yang berkualitas.<sup>1</sup>

Bahkan menurut Nasution dalam buku Karmidi Martoatmojo menyebutkan “Perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan. Bahan-bahan pustaka harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukannya”. Jelas bahwa perpustakaan ialah pelayanan. tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan. karena itu perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan.<sup>2</sup>

Pelayanan perpustakaan berarti kegiatan perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pembaca atau pengguna sesuai kebutuhan mereka. pelayanan merupakan tanggung jawab pustakawan ataupun petugas perpustakaan untuk senantiasa memiliki motivasi yang kuat, wawasan yang luas dan senantiasa berupaya secara aktif agar dapat melaksanakan pelayanan sebaik-baiknya. Dan supaya tanggap terhadap kepentingan pembacanya, pustakawan harus menyediakan bahan-bahan pustaka sewaktu diperlukan.<sup>3</sup>

Berdasarkan hal tersebut di atas, pelayanan perpustakaan harus berorientasi kepada pengguna (*user oriented*) sehingga dapat mendukung

---

<sup>1</sup>Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL Ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013). hlm.10

<sup>2</sup>Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud 1993). hlm.5

<sup>3</sup>Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka...* hlm.22

pemberdayaan bangsa Indonesia menjadi bangsa yang lebih maju.<sup>4</sup> Disetiap perpustakaan layanan yang berikan tentunya berbeda-beda. Hal ini disesuaikan dengan keadaan dan kondisi perpustakaan, agar layanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan maka perlu suatu sistem layanan yang jelas. Dilihat dari sistemnya, pelayanan dibagi kepada dua layanan yaitu : sistem layanan terbuka (*open acces*) dan sistem layanan tertutup (*close acces*). Sistem layanan yang pertama memperbolehkan penggunamengambil koleksi sendiri yang disediakan di perpustakaan. Sedangkan sistem layanan tertutup adalah suatu sistem pelayanan yang tidak membolehkan pemustaka masuk ke ruang koleksi untuk mengambil sendiri bahan perpustakaan yang dibutuhkannya dari tempat penyimpanan koleksi atau rak buku.<sup>5</sup>

Dalam sistem layanan tertutup seseorang yang ingin mencari koleksi tidak memiliki kebebasan untuk mencari buku sesuai dengan apa yang diinginkan secara langsung. Dengan demikian, pada sistem layanan tertutup pengguna harus mengetahui persis apa yang ingin dicari di perpustakaan seperti judul buku atautahun terbitnya buku. Dengan demikian maka sistem layanan tertutup seharusnya lebih dapat menjaga koleksi dari kehilangan maupun salah penempatan yang mengakibatkan pemustaka tidak kesulitan dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.<sup>6</sup>

---

<sup>4</sup>Abdul Rahman Saleh, *Percikan Pemikiran di Bidang Kepustakawanan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2011), hlm.6-11.

<sup>5</sup>Syukri Nur, *Manajemen Perpustakaan*, (Banda Aceh : Ar-Raniry Press, 2004), hlm. 70.

<sup>6</sup>P. Sumardji, *pelayanan perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1991), hlm. 64

Walaupun sistem ini tidak banyak diterapkan, namun sistem ini juga memiliki kelebihan, diantaranya jajaran koleksi akan lebih terjaga kerapihannya; kemungkinan terjadinya kehilangan atau kerusakan bahan pustaka lebih kecil; ruangan yang dibutuhkan untuk jajaran koleksi tidak terlalu luas; sangat sesuai untuk koleksi yang rentan terhadap kerusakan atau bersifat khusus. Walaupun demikian sistem ini juga memiliki kelemahan. Pemustaka hanya dapat membayangkan fisik dan isi bahan pustaka sesuai dengan keterangan yang tercantum pada katalog; pemustaka agak sulit untuk mencari alternatif lain apabila dokumen yang diperlukan ternyata tidak sesuai dengan yang dibutuhkan; diperlukan petugas layanan lebih banyak; apabila petugas terbatas, sedangkan permintaan cukup banyak maka waktu yang diperlukan pemustaka untuk menunggu jadi lebih lama.<sup>7</sup> Sistem layanan yang diterapkan perpustakaan, harus mempengaruhi kualitas layanan. Layanan perpustakaan yang berkualitas sebagai upaya maksimal yang mampu diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pemustaka sehingga tercapai suatu kepuasan.

Kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dalam berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi pemustaka dengan sumber daya perpustakaan yang dimiliki maupun dari segi layanan yang diberikan oleh pustakawannya. Menurut Soeatminah dalam buku *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL KE LibQUAL* Pelayanan perpustakaan dikatakan baik apabila dapat dilakukan

---

<sup>7</sup>Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi Dan Layanan Perpustakaan*, (Banda Aceh : Ar-Raniry Press, 2017), hlm.26-27.

dengan cepat, tepat waktu, dan benar.<sup>8</sup> Menurut Gaspersz dalam buku Achmad mengatakan bahwa dimensi kualitas layanan adalah :

1. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, terutama bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan dan keluhan dari pelanggan eksternal.
5. Kelengkapan, menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, dan banyaknya fasilitas pendukung.<sup>9</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ada beberapa dimensi kualitas layanan yang harus dimiliki oleh suatu perpustakaan dalam memberikan layanan diantaranya ketepatan waktu pelayanan, kelengkapan hingga kemudahan mendapatkan pelayanan. Layanan yang berkualitas tentunya akan memberikan kepuasan bagi pengguna.

---

<sup>8</sup>Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL Ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013), hlm.39.

<sup>9</sup>Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012), hlm. 93.

Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat juga diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya.<sup>10</sup> Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) merupakan salah satu perpustakaan jenis kesejarahan yang ada di Banda Aceh. Perpustakaan ini menerapkan sistem layanan tertutup (*Close Access*). Alasan perpustakaan ini menggunakan sistem layanan tertutup karena koleksi yang terbatas, selain itu koleksi yang tersedia di PDIA bersifat penting. Sistem layanan tertutup pada dasarnya dirancang untuk memajukan dan mempermudah pengguna dalam pencarian koleksi sehingga pengguna tidak perlu pusing melihat jajaran buku yang banyak. Perpustakaan PDIA jika sudah menerapkan sistem layanan tertutup seharusnya sudah memenuhi kebutuhan pengguna,

Berdasarkan hasil observasi awal yang penulis lihat dilapangan sistem layanan tertutup ini membuat pengguna menunggu lama untuk mendapatkan koleksi yang diinginkan. Mereka tidak bisa mencari langsung koleksi yang dibutuhkan, alat penelusuran koleksi pun tidak digunakan secara maksimal. Namun di sisi lain, penulis melihat ada loyalitas pengguna. Meskipun kekurangannya banyak tetapi masih ada pengguna sama yang selalu datang ke Perpustakaan Pusat Dokumentasi Dan Informasi Aceh (PDIA).

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti tentang **“Hubungan antara Sistem Layanan Tertutup dengan**

---

<sup>10</sup>Purnomowati, *Mengukur kinerja Perpustakaan*, BACA 25(3&4), hlm.61-67.

## **Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA).**

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian yang ada, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Apakah terdapat hubungan antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA).

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh ( PDIA).

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

#### **1. Secara Teoritis**

Penelitian ini diharapkan berguna untuk memperkaya kajian ilmu perpustakaan khususnya tentang pelayanan perpustakaan yang memakai sistem tertutup. serta dapat juga digunakan sebagai bahan referensi atau sebagai bahan perbandingan terhadap bidang ilmu yang sesuai.

#### **2. Secara Praktis**

penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat kepada perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA),

khususnya dalam hal peningkatan sistem layanan tertutup supaya sesuai dengan harapan pengguna perpustakaan. serta dapat memberikan manfaat pada penulis sendiri dan juga penulis lain nantinya.

### **E. Penjelasan Istilah**

Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman para pembaca, ada baiknya terlebih dahulu penulis menjelaskan istilah-istilah terhadap judul ini, antara lain sebagai berikut:

#### **1. Hubungan**

Dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (KBBI), hubungan adalah keadaan berhubungan atau dihubungkan.<sup>11</sup> Menurut Anting Somantri hubungan merupakan keterkaitan dalam suatu permasalahan yang diangkat antara satu hal dengan hal yang lainnya. hubungan dalam penelitian ini adalah hubungan yang simetris, yaitu hubungan yang mempunyai kovariansi, dimana variabel-variabel yang dijadikan fokus penelitian tidak bisa kita ketahui mana yang menjadi variable independen dan mana yang menjadi dependen. dengan demikian hubungan yang simetris hanya berbicara atau memunculkan masalah penelitian tentang apakah ada hubungan antara dua atau lebih variable.<sup>12</sup>

---

<sup>11</sup> Poerwadarminta. *kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005) hlm. 425

<sup>12</sup> Anting Somantri, *aplikasi statistika dalam penelitian*, ( Bandung: pustaka setia, 2006) hlm. 205

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa hubungan merupakan keterkaitan suatu permasalahan antara satu hal dengan hal yang lainnya. Sehingga dalam penelitian ini peneliti meneliti mengenai hubungan antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna pada perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA).

## 2. Layanan Tertutup

Layanan tertutup merupakan suatu sistem pelayanan yang tidak membolehkan pemustaka masuk ke ruang koleksi untuk mengambil sendiri bahan perpustakaan yang dibutuhkannya dari tempat penyimpanan koleksi atau rak buku.<sup>13</sup> Saifuddin A. Rasyid menjelaskan bahwa layanan tertutup merupakan system layanan yang membatasi pemustaka untuk melakukan browsing ke jajaran koleksi rak penyimpanan bahan pustaka.<sup>14</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan tertutup adalah suatu sistem layanan yang tidak membolehkan pemustaka untuk mengakses dan mengambil sendiri bahan pustaka yang ada di rak.

Layanan Tertutup yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan PDIA kepada pengguna yang bersifat tertutup. Misalnya dalam hal pengambilan koleksi, pengguna tidak dibolehkan langsung mengambil ke rak.

---

<sup>13</sup>Syukri Nur, *Manajemen Perpustakaan*, (Banda Aceh : Ar-Raniry Press, 2004), hlm. 70.

<sup>14</sup>Saifuddin A.Rasyid, *Jasa Informasi Dan Layanan Perpustakaan*, (Banda Aceh: UIN Ar-Raniry, 2017), hlm.22.

Adapun hubungan layanan tertutup yang penulis maksud adalah sistem pelayanan tertutup di perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) yang tidak membolehkan pengguna mengambil sendiri bahan perpustakaan yang dibutuhkan.

### 3. Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya.<sup>15</sup> Menurut Undang-Undang nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 9 pemustaka adalah perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas pelayanan perpustakaan.<sup>16</sup> Sedangkan menurut Kotler, kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>17</sup>

Adapun kepuasan pengguna yang penulis maksud adalah perasaan senang yang didapatkan oleh pengguna perpustakaan pusat dokumentasi dan informasi aceh karena berhasil memperoleh sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya.

---

<sup>15</sup>Purnomowati, *Mengukur kinerja Perpustakaan*, BACA 25(3&4), hlm.61-67.

<sup>16</sup>Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan...* hlm. 35

<sup>17</sup>Philip Kotler, *Marketing Management*, Alih Bahasa: Hendra Teguh dkk, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 36.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

#### **A. Kajian Pustaka**

Berdasarkan hasil penelusuran yang telah penulis lakukan terhadap penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, terdapat beberapa penelitian yang memiliki kemiripan dengan skripsi ini. Namun bukan berarti penelitian ini sama dengan yang dilakukan oleh penulis sebelumnya. Ada titik perbedaan yang dilakukan oleh penulis dalam meneliti penelitian ini, seperti tempat penelitian, metode yang digunakan, dan fokus penelitian yang dilakukan.

Pertama Penelitian berjudul “Efektivitas sistem pelayanan tertutup terhadap Efisiensi waktu pengguna pada ruang skripsi UPT perpustakaan Universitas Syiah Kuala” oleh Asmaul Husna yang dilakukan pada tahun 2010. Fokus penelitian ini melihat bagaimana efisiensi waktu pengguna perpustakaan Universitas Syiah Kuala yang melakukan sistem layanan tertutup. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif, dengan teknik pengumpulan data yang menggunakan tiga teknik yaitu kuesioner, observasi, dan wawancara. Penelitian yang dilakukan merupakan penelitian sampel, dimana dari 3481 orang populasi diambil sampel sebanyak 100 orang. Hasil analisis data berdasarkan jawaban yang diberikan responden tentang pertanyaan yang berhubungan dengan efektifitas sistem pelayanan tertutup terhadap efisiensi waktu pengguna pada ruang pelayanan skripsi perpustakaan Universitas Syiah Kuala membuktikan bahwa sistem pelayanan tertutup tidak efektif terhadap efisiensi waktu pengguna. Hal ini berdasarkan hasil analisis data yaitu sebanyak 67 (67%) responden

menyatakan butuh waktu yang lama untuk penelusuran koleksi di OPAC. Sebanyak 65 (65%) responden menyatakan selalu mengantri untuk menggunakan katalog manual dan OPAC. Sebanyak 73 (73%) responden menyatakan pelayanan sistem tertutup banyak menyita waktu pengguna untuk mendapatkan koleksi yang mereka butuhkan. Sebanyak 52 (52%) responden menyatakan tidak selalu menemukan koleksi ketika menelusurinya melalui OPAC. Sebanyak 98 (98%) responden menyatakan tidak leluasa dalam memilih koleksi lain.<sup>18</sup>

Penelitian kedua berjudul “Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup Terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh” oleh Nasruddin Ma’arif yang dilakukan pada tahun 2017. Penelitian ini bertujuan untuk melihat layanan tertutup yang diterapkan oleh pegawai ruang deposit, serta melihat seberapa efektif layanan tertutup dalam menjaga keamanan koleksi di ruang deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh. Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menganalisis hasil data yang dikumpulkan dalam bentuk deskriptif berdasarkan hasil yang sebenarnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan tertutup yang diterapkan belum efektif, hal ini berdasarkan seringnya terjadi praktek layanan tertutup seperti layanan terbuka, serta dari hasil data ditemukan dari 100% koleksi yang dapat ditemukan hanya 87,19% dan sisanya 12,8% tidak dapat ditemukan.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> Asmaul Husna, “Efektivitas sistem pelayanan tertutup terhadap Efisiensi waktu pengguna pada ruang skripsi UPT perpustakaan Universitas Syiah Kuala” (Banda Aceh:Universitas Islam Negeri Ar-raniry,2010)

<sup>19</sup> Nasruddin Ma’arif, “Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup Terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh”( Banda Aceh:Universitas Islam Negeri Ar-raniry,2017).

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya ialah sama-sama mengkaji tentang layanan tertutup yang diterapkan di perpustakaan. Namun penelitian ini lebih memfokuskan pada kepuasan pengguna yang ada di Perpustakaan (PDIA). Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Asmaul Husna lebih fokus pada Efisiensi waktu pengguna pada ruang Skripsi UPT Perpustakaan Universitas Syiah Kuala, dan penelitian Nasruddin Ma'arif lebih fokus pada tingkat kehilangan koleksi di Ruang Deposit Badan Arsip dan Perpustakaan Aceh, sehingga penelitian ini memiliki hasil akhir penelitian yang berbeda.

## **B. Sistem Layanan Perpustakaan**

### **1. Pengertian Sistem Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan adalah proses penyebaran segala macam informasi kepada masyarakat luas. Ada beberapa macam bentuk pelayanan di perpustakaan, di antaranya layanan peminjaman koleksi, layanan referensi dan informasi, layanan bimbingan kepada pengguna dan layanan jam buka perpustakaan.<sup>20</sup>

Secara umum, sistem layanan perpustakaan ada dua macam yaitu layanan yang bersifat tertutup dan layanan perpustakaan yang bersifat terbuka. Pengelompokkan ini didasarkan pada kebebasan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan dalam menemukan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Kedua sistem ini pada dasarnya bertujuan untuk:

---

<sup>20</sup> Pawit M. Yusuf, M.S dan Drs. Yaya Suhendar, Pedoman Penyelenggaraan perpustakaan Sekolah, (Jakarta : Kencana, 2005) hlm.69.

- a. Mengamankan koleksi perpustakaan serta menghindari atau menekan terjadinya kehilangan koleksi perpustakaan,
- b. Mengetahui siapa peminjam koleksi perpustakaan dan berapa yang sedang dipinjamnya,
- c. Mengetahui batas waktu pengembalian buku yang sedang dipinjam (keluar sementara dari koleksi perpustakaan). Masing-masing sistem layanan mempunyai kelebihan dan kelemahan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kedua sistem layanan ini bertujuan untuk menjaga koleksi yang ada di perpustakaan agar terhindar dari kerusakan dan kehilangan.

## **2. Jenis Sistem Layanan Perpustakaan**

### **a. Layanan Terbuka**

Layanan terbuka adalah sistem layanan yang memberikan keleluasaan bagi pemustaka untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan pada jajaran rak. pemustaka dapat langsung menuju jajaran koleksi pada rak. Pada sistem ini pemustaka dapat melakukan *browsing* bahan pustaka dari jajaran koleksi. Jika pemustaka tidak menemukan bahan pustaka yang dibutuhkannya, maka ia dapat menemukan alternatif lain yang mungkin bisa menggantikan bahan pustaka yang tidak ditemukan.

Dalam pelaksanaan sistem layanan terbuka mempunyai kelebihan dan kekurangan, kelebihan dari sistem layanan terbuka adalah:

- a. Pemustaka memperoleh kebebasan untuk memilih sendiri koleksi yang diinginkan, sehingga diharapkan dapat lebih memberikan kepuasan kepada pemustaka.
- b. Pemustaka tidak harus menggunakan katalog karena dapat langsung menuju jajaran rak.
- c. Pemustaka dapat memperoleh alternatif koleksi lain jika bahan pustaka yang diinginkan tidak tersedia.
- d. Memberikan peluang bagi semua koleksi untuk dimanfaatkan oleh pemustaka.
- e. Petugas pelayanan tidak perlu mengambil koleksi.
- f. Tidak ada kecurigaan pemustaka kepada petugas jika koleksi yang diinginkan tidak tersedia karena sedang dipinjam.

Kekurangan dari sistem layanan terbuka adalah:

- a. Tidak semua pemustaka tahu cara menemukan koleksi yang diinginkan, sehingga bagi pemustaka pemula cukup kesulitan. Hal ini perlu kejelian/kesigapan petugas. Diharapkan pustakawan segera memberikan bantuan/bimbingan jika menemukan pemustaka yang terlihat kesulitan menemukan buku yang diperlukan. Dalam hal ini perlu dilakukan pendidikan pemakai kepada pengguna perpustakaan, agar mampu secara mandiri memanfaatkan koleksi yang tersedia.
- b. Susunan koleksi pada jajaran rak lebih sering salah letak. Hal ini disebabkan pemustaka leluasa menyisipkan koleksi yang baru saja

dibaca sesuka hati. Hal ini dapat disikapi dengan secara rutin dilakukan *reshelving* terhadap jajaran koleksi di rak. Dengan demikian, koleksi yang salah letak dapat diketahui segera oleh pustakawan.

- c. Diperlukan petugas/pustakawan yang selalu siap untuk memperbaiki susunan koleksi pada jajaran rak.
- d. Kemungkinan kehilangan koleksi perpustakaan lebih besar, sehingga perlu pengawasan cermat keluar masuk perpustakaan.<sup>21</sup>

Selain memiliki kelebihan, layanan terbuka juga memiliki kekurangan seperti yang terdapat pada uraian diatas mulai dari susunan koleksi yang sering salah letak sampai pada tingkat kehilangan koleksi yang lebih besar.

#### **b. Layanan Tertutup**

Layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemustaka mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan bahan pustaka harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan pengembalian bahan pustaka yang telah dipinjamnya. Dalam sistem tertutup pemustaka tidak bisa melakukan pencarian sendiri bahan pustaka, sehingga pemakai tidak bisa menemukan alternatif bahan pustaka yang dibutuhkan. Sebelum datang ke petugas pemakai pemustaka harus tahu judul bahan pustaka yang akan dipinjam dengan cara melihat pada katalog yang tersedia di perpustakaan. Pemustaka mencatat nomor penempatan dan judul buku pada blangko atau secarik kertas yang telah disediakan oleh perpustakaan lalu

---

<sup>21</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak,2014).hlm.13-14.

menyerahkannya ke petugas perpustakaan. Selanjutnya petugas mencari koleksi yang diminta ke jajaran rak penyimpanan buku. Jika buku ditemukan maka petugas mencatat proses peminjaman bahan pustaka, dan jika buku tidak ditemukan maka petugas memberi tahu pemustaka bahwa buku yang dibutuhkannya sedang tidak ada di rak (sedang dipinjam).<sup>22</sup>

Beberapa masalah yang muncul pada sistem layanan tertutup antara lain:

- a. Pemanfaatan perpustakaan oleh pengguna tidak optimal mengingat tidak semua pengguna, apalagi di Indonesia, paham tentang cara mencari koleksi lewat alat penelusuran baik cetak maupun elektronik.
- b. Petugas perpustakaan sering lama dalam menemukan koleksi yang diinginkan pemustaka, sehingga terjadinya antrian pencari informasi.
- c. Alat penelusuran informasi sering tidak sesuai keinginan dengan isi koleksi karena hanya mencantumkan identitas buku secara umum.
- d. Akibat alat penelusuran yang tidak sesuai dengan isi koleksi, pengguna sering kecewa dengan koleksi yang di dapat. Dan sering juga koleksi tidak ditemukan.<sup>23</sup>

---

<sup>22</sup> Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasindo, 2004), hlm. 137-138.

<sup>23</sup> Ibrahim Bapadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992), hlm. 125.

Hal yang perlu diperhatikan dalam sistem layanan tertutup ialah:

a. Alat Penelusuran

Pada umumnya perpustakaan yang memakai sistem layanan tertutup menyediakan katalog untuk membantu pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkan. Katalog ini biasanya berbentuk cetak ataupun elektronik. Katalog pada dasarnya hanya berisi identitas umum dari buku yakni delapan daerah deskripsi buku yang biasanya berisi; daerah judul dan pernyataan tanggung jawab, edisi, data matematis, penerbitan dan distribusi, deskripsi fisik, seri, catatan, dan penomoran. Hal yang perlu diperhatikan dari kartu katalog bahwa tidak semua pemustaka telah mengetahui judul buku ataupun pengarang yang hendak mereka cari. Terkadang yang mereka cari adalah isi dari koleksi tersebut. Dengan demikian perlu kiranya memberikan gambaran sekilas tentang isi deskripsi buku dengan mencantumkan abstrak dari isi koleksi, supaya lebih memberikan penjelasan tentang isi yang dibahas dalam suatu koleksi di perpustakaan.<sup>24</sup>

b. Pengguna Perpustakaan

Pengguna perpustakaan merupakan pengunjung yang datang atau yang menggunakan perpustakaan atau biasa disebut dengan pemustaka. Pada umumnya pengguna perpustakaan belum mampu menggunakan katalog dalam sistem pencarian koleksi. Untuk itulah pihak perpustakaan perlu menggunakan pendekatan khusus dalam memberikan bimbingan pada pemustaka yang benar-benar tidak mengetahui sistem penggunaan katalog.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> Yaya Suhendar, *Pedoman Katalogisasi: Cara Mudah Membuat Katalog Perpustakaan*, (Jakarta: Kencana, 2007), hlm.15.

<sup>25</sup> Puwono, *Pemaknaan Buku Bagi Masyarakat Pembelajar*, (Jakarta: Sagung Seto, 2008), hlm. 94.

### c. Petugas Perpustakaan

Sistem layanan tertutup menuntut petugas perpustakaan yang lebih aktif dalam melayani pemustaka. Pendekatan *face to face* dalam membimbing pemustaka terutama pada alat penelusuran akan lebih efektif mengingat perbedaan kemampuan pada tiap-tiap pemustaka. Pustakawan dalam sebuah perpustakaan sebagai penambah koleksi yang ada di perpustakaan. Bukan hanya melayani pengguna namun pustakawan hendaknya juga dapat menjadi sumber informasi yang dibutuhkan tiap pengguna yang datang ke perpustakaan.<sup>26</sup>

Sistem layanan tertutup pada dasarnya dirancang untuk memanjakan pengguna dalam mencari koleksi sehingga pengguna tidak perlu pusing melihat jajaran buku yang banyak, untuk itu maka pustakawan pun harus memenuhi standar dari seorang pustakawan. Pilihan perpustakaan pada sistem layanan tertutup atau sistem terbuka tentunya mempunyai tujuan masing-masing. Perpustakaan harus dapat menentukan sistem pelayanan yang hendak digunakan dalam suatu perpustakaan. Dengan menimbangkan pada keadaan dan kondisi perpustakaan tersebut. Agar pengguna perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi yang terdapat di dalam perpustakaan. Namun perlu diperhatikan bahwa sistem layanan tertutup lebih efektif jika digunakan pada perpustakaan yang masih sederhana. Namun jika perpustakaan sudah memiliki koleksi yang cukup banyak maka sistem pelayanan terbukalah yang lebih cocok untuk diterapkan pada perpustakaan.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hlm.36-37.

<sup>27</sup> Sutarno, *Manajemen Perpustakaan, Suatu Pendekatan Praktis*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 222.

### 3. Kelebihan dan Kekurangan Sistem Layanan Tertutup

Adapun Kelebihan sistem layanan tertutup adalah:

- a. Jajaran koleksi akan tetap terjaga kerapiannya karena hanya petugas perpustakaan yang boleh masuk ke jajaran koleksi,
- b. Kemungkinan terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka dapat ditekan karena pemustaka tidak dapat melakukan akses langsung ke jajaran koleksi,
- c. Ruangan untuk koleksi tidak terlalu luas, karena lalu lintas manusia/mobilitas petugas di daerah jajaran koleksi relatif rendah,
- d. Untuk koleksi yang sangat rentan terhadap kerusakan maka sistem ini sangat sesuai.

Selain memiliki beberapa faktor kelebihan sistem layanan tertutup, juga memiliki beberapa kekurangan seperti:

- a. Dalam menemukan bahan pustaka pengguna hanya dapat mengetahui ciri-ciri kepengarangan dan ciri-ciri fisik bahan pustaka yaitu judul, pengarang, ukuran buku dan jumlah halaman, informasi semacam ini sebenarnya sangat abstrak,
- b. Judul buku tidak selalu menggambarkan makna pembahasan buku, sehingga bisa saja judul yang telah dipilih, tetapi bukan bahan pustaka tersebut yang dimaksud oleh pemustaka,
- c. Pemustaka tidak mungkin melakukan *browsing* di jajaran rak, sehingga pemustaka tidak mungkin menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukannya,

- d. Jika peminjam cukup banyak, dan petugas perpustakaan relatif terbatas hal ini membutuhkan waktu dan tenaga yang cukup banyak untuk memenuhi permintaan pemustaka dan menyiapkan bahan pustaka yang dibutuhkannya, sehingga pemustaka harus menunggu lebih lama.<sup>28</sup>

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan sistem layanan tertutup jajaran koleksi akan lebih terjaga kerapiannya, tingkat kehilangan koleksi semakin rendah dan perobekan bahan pustaka pun hampir tidak ada. Sistem layanan tertutup selain memiliki kelebihan juga memiliki kekurangan, seperti pengguna yang sulit menemukan bahan pustaka dikarenakan mereka hanya bisa menggambarkan ciri fisik dari bahan pustaka tersebut, dan pengguna juga sering mendapatkan koleksi yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan.

#### **4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Tertutup**

Pemilihan sistem layanan terbuka atau sistem layanan tertutup tergantung dari beberapa faktor seperti:

- a. Pertimbangan tingkat keselamatan koleksi perpustakaan,
- b. Pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi. Untuk koleksi pandang dengar dan bentuk mikro pada umumnya layanan yang diberikan bersifat tertutup,
- c. Perbandingan antara jumlah staf, jumlah pemakai, dan jumlah koleksi.

Jika jumlah pemakai sangat besar maka perpustakaan cenderung memilih sistem pelayanan yang bersifat terbuka,

---

<sup>28</sup> Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasindo,2004), hlm.136-139.

- d. Luas gedung perpustakaan. Pada umumnya perpustakaan yang menempati gedung yang sangat luas dengan jumlah tenaga pengelola yang relatif terbatas cenderung akan menggunakan sistem terbuka,
- e. Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan.<sup>29</sup>

Untuk menetapkan suatu sistem layanan di perpustakaan harus mempertimbangkan beberapa hal seperti yang telah disebutkan diatas mulai dari tingkat keselamatan koleksi perpustakaan sampai rasio jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan hingga luas gedung perpustakaan.

Pilihan perpustakaan pada sistem tertutup atau sistem terbuka tentunya mempunyai tujuan masing-masing. Tata susunan koleksi dan kondisi koleksi mungkin mudah dikontrol dalam sistem layanan tertutup. Selain itu keterbatasan koleksi menjadi alasan diterapkannya layanan tertutup tersebut.

Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) memiliki koleksi yang hampir keseluruhannya adalah dokumen-dokumen kuno dan mengenai sejarah-sejarah dahulu. Serta informasi-informasi yang disediakan pada Perpustakaan tersebut bersifat penting. Karena alasan tersebut perpustakaan PDIA menerapkan sistem layanan tertutup.

---

<sup>29</sup> Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan...* hlm.14.

## C. Kepuasan Pengguna Perpustakaan

### 1. Pengertian Kepuasan Pengguna

Dalam kamus Bahasa Indonesia kepuasan adalah perihal atau perasaan puas, kesenangan karena sudah terasa terpenuhi keinginan hatinya.<sup>30</sup> Menurut M. Nur Nasution, pengguna adalah pengguna yang menuntut perpustakaan untuk memenuhi suatu standar kualitas yang akan memberikan pengaruh pada performansi perpustakaan.<sup>31</sup> Adapun pengguna yang dimaksudkan yaitu perorangan, kelompok orang atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

Menurut Fandy Tjiptono kepuasan pengguna adalah respon pengguna terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya. Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya kepuasan pengguna mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.<sup>32</sup> Menurut Kotler, kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya.<sup>33</sup>

Dari berbagai pendapat yang dikemukakan oleh para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa definisi kepuasan pengguna adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pengguna dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka

---

<sup>30</sup> Poewadarminta, W.J.S, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), hlm.913

<sup>31</sup> M.Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004), hlm.101.

<sup>32</sup> Fandy Tjiptono, dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*, ed.rev (Bandung: ANDI, 2003), hlm. 102

<sup>33</sup> Philip Kotler, *Marketing Management*, Alih Bahasa: Hendra Teguh dkk, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), hlm. 36.

pengguna akan merasa kecewa, kurang puas dan bahkan tidak puas, namun sebaliknya bila sesuai dengan harapan, pengguna akan puas dan bila kinerja melebihi dari harapan maka pengguna akan merasa sangat puas.

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna**

Faktor yang mempengaruhi kebutuhan pengguna harus disertai dengan pemantauan terhadap kebutuhan dan keinginan pengguna. Ada beberapa faktor kepuasan pengguna yaitu:

### **a. Sistem Pelayanan**

Untuk dapat memuaskan pengguna, jaringan ini harus berfungsi sebagai unit yang terpadu dan terkoordinir, dimana semua pustakawan mengerti dan kebutuhan dan keinginan pengguna.

### **b. Citra**

Citra perpustakaan yang baik merupakan keunggulan yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dari sudut positif. Terbentuknya citra adalah pada saat pengguna mendapatkan kesan-kesan yang menyenangkan dengan perpustakaan yang dikunjunginya.

### **c. Kinerja Pustakawan**

Kinerja dan sistem pelayanan tergantung pada bagaimana pustakawan bagian organisasi bekerjasama dalam proses pemenuhan kepuasan pengguna, baik hal-hal menyenangkan ataupun yang tidak menyenangkan.

Menurut Umberto, ada beberapa faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pengguna yaitu:

1. Kualitas Pelayanan; pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
2. Emosional; pengguna akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum bila penggunaannya tidak emosi seperti wajah cemberut. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari pelayanan tetapi nilai sosial yang membuat pengguna menjadi puas.
3. Biaya; pengguna yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu jasa cenderung puas terhadap kualitas atau jasa tersebut.<sup>34</sup>

Selanjutnya, dari segi faktor yang menghambat kepuasan pengguna itu sendiri dalam memenuhi kebutuhannya yaitu pelayanan yang dilakukan tidak tersinyalir oleh jaringan internet yang lancar. Sehingga memperlambat proses akses informasi yang dibutuhkan atau diinginkan pengguna di layanan sirkulasi. Seharusnya seperti yang dikemukakan oleh Soetminah, pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: (1) cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, (2) tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, (3) benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.<sup>35</sup>

### **3. Indikator Kepuasan Pengguna Pada Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan yang memuaskan dapat memberikan kenyamanan bagi para pemustaka yang berkunjung, untuk itu para pustakawan dan para petugas perpustakaan wajib memberi fasilitas dan layanan yang baik kepada pengguna agar mereka merasa puas berkunjung ke perpustakaan. Keberhasilan

---

<sup>34</sup> Umberto Sihombing, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan*, (Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Tahun ke-10, No.051: 2004), hlm. 879.

<sup>35</sup> Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992).

perpustakaan merupakan hal yang sering dihubungkan dengan kepuasan pengguna atas pemenuhan permintaan informasi yang dibutuhkan.

Pengukuran kepuasan pengguna sangatlah penting dilakukan karena dapat memberikan informasi bagi perpustakaan, pustakawan serta pengguna perpustakaan. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu:

1. Keberadaan sarana dan prasarana layanan (availability of service), yaitu suatu kondisi ketersediaan perlengkapan kerja dan fasilitas-fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat bantu pelaksanaan layanan kepada masyarakat,

2. Ketanggapan staf layanan (responsiveness of the staff), yaitu kemauan staf layanan untuk tanggap dan bersedia membantu kepentingan pelanggan yang memerlukan layanan,

3. Keahlian staf layanan (profesionalisme of the staff), yaitu kemampuan dan keterampilan staf layanan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan di bidangnya,

4. Ketuntasan layanan untuk menjamin bahwa layanan yang diharapkan pelanggan dapat diselesaikan sesuai ketentuan yang berlaku.<sup>36</sup>

Pelayanan yang maksimal harus diupayakan oleh setiap perpustakaan untuk dapat memberikan kepuasan kepada pengguna sehingga akan meningkatkan minat pengguna untuk mengunjungi dan menggunakan layanan perpustakaan.

---

<sup>36</sup> Batubara, Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan diakses pada tanggal 13 Oktober 2018 jam 08.18 WIB melalui repository.uinsu.ac.id.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode kuantitatif. Penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, lembaga atau masyarakat.<sup>37</sup> Metode kuantitatif adalah suatu metode penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka. Data yang berupa angka tersebut kemudian diolah dan dianalisis untuk mendapatkan suatu informasi ilmiah dibalik angka-angka tersebut.<sup>38</sup>

Metode penelitian kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan pendekatan korelasional, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih.<sup>39</sup> Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan hubungan antara 2 variabel yaitu variabel X dan variabel Y. variabel X adalah sistem layanan tertutup dan variabel Y adalah kepuasan pengguna.

---

<sup>37</sup>Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 46.

<sup>38</sup>Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 20.

<sup>39</sup>Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), hlm. 215.

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA), yang beralamat di Jalan Sultan Mahmudsyah, Banda Aceh. Penulis melakukan penelitian pada pengguna Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA). Alasan yang menjadikan Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) menjadi tempat penelitian adalah karena perpustakaan PDIA termasuk salah satu perpustakaan yang telah menerapkan sistem layanan tertutup. Sistem ini diterapkan sejak berdirinya perpustakaan PDIA yaitu pada tahun 1977. Adapun penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 19 sampai dengan 30 Desember 2018.

## **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

### **1. Populasi**

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.<sup>40</sup> Populasi juga merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.<sup>41</sup>

---

<sup>40</sup> Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm. 74.

<sup>41</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 119.

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) dari Bulan Oktober 2017 sampai Bulan Oktober 2018 sebanyak 425 orang.<sup>42</sup>

## 2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.<sup>43</sup> Untuk mengambil sampel dengan jumlah populasi mencapai 425 orang, penulis mengambil sampel menggunakan teknik *simple random sampling*. Alasan penggunaan teknik ini karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi.

Dalam menentukan jumlah sampel penulis menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

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

n= Ukuran Sampel

N= Ukuran Populasi

e= persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang tidak diinginkan (10%) yaitu 0,1.<sup>44</sup>

Dengan menggunakan rumus slovin, maka *simple random sampling* dapat dihitung sebagai berikut:

---

<sup>42</sup> Hasil wawancara dengan ibu Ainil Fitri salah seorang staf bagian pelayanan informasi pada perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA), pada tanggal 31 Desember 2018.

<sup>43</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 120.

<sup>44</sup> Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers), hlm. 78.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{425}{1 + 425 (0,1)^2} \\
 &= \frac{425}{1 + 4,25} \\
 &= \frac{425}{5,25} = 80,95 \text{ orang}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus Slovin di atas, dari jumlah populasi 425 orang pengunjung perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh, maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 80,95 orang atau dibulatkan menjadi 81 orang.

#### **D. Hipotesis**

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian yang kebenarannya harus diuji.<sup>45</sup> Hipotesis juga merupakan proporsi yang akan diuji keberlakuannya atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan hipotesis asosiatif. Hipotesis asosiatif yaitu pernyataan yang menunjukkan dugaan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih.

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu variabel X dan variabel Y. Variabel X adalah sistem layanan tertutup dan variabel Y adalah kepuasan pengguna. Berdasarkan variabel inilah dapat dirumuskan dua hipotesis yaitu

---

<sup>45</sup> Moh. Nazir, Metode Penelitian, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm.151.

*Hipotesis Nol (Ho) dan Hipotesis Alternatif (Ha).* Dengan kata lain ialah sebagai berikut:

$H_a$  = Terdapat hubungan yang signifikan antara sistem layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA).

$H_o$  = Tidak Terdapat hubungan yang signifikan antara sistem layanan tertutup terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA).

Rumus hipotesis statistik:

$H_a : r \neq 0$ , Berarti ada hubungan

$H_o : r = 0$ , Berarti tidak ada hubungan.<sup>46</sup>

Untuk mengetahui pengujian hipotesis maka dapat dilakukan dengan menggunakan rumus  $t_{hitung}$ .

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

Ket :  $t$  = Harga Statistik

$r$  = Koefisien korelasi

$n$  = Jumlah Sampel .<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 69.

## E. Validitas dan Reliabilitas

### 1. Validitas

Validitas adalah ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrument. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur.<sup>48</sup> Pengujian validitas yang digunakan dalam penelitian ini ialah validitas konstruk (*construct validity*), yaitu validitas yang berkaitan dengan kesanggupan suatu alat ukur dalam mengukur pengertian suatu konsep yang diukurnya. Validitas konstruk memiliki pendekatan yang cukup objektif dan sederhana.<sup>49</sup>

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur secara cepat. Validitas suatu instrument akan menggambarkan tingkat kemampuan alat ukur yang digunakan untuk mengungkapkan sesuatu yang menjadi sasaran pokok pengukuran. Dengan demikian, permasalahan validitas instrumen (angket) akan menunjukkan pada mampu atau tidaknya instrumen (angket) tersebut mengukur objek yang diukur. Instrumen yang valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mendapatkan data secara benar dan teliti.<sup>50</sup>

Untuk mengukur kevalidan antar skor, maka penulis menggunakan rumus *Korelasi Product Moment* sebagai berikut:

---

<sup>47</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), hlm. 138.

<sup>48</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik...*, hlm. 211.

<sup>49</sup> Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012), hlm. 47.

<sup>50</sup> R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005), hlm. 77-78

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

Keterangan:

N = Jumlah responden

$\Sigma XY$  = Jumlah hasil perkalian

$\Sigma X$  = Jumlah seluruh skor X

$\Sigma Y$  = Jumlah seluruh skor Y.<sup>51</sup>

Hasil perhitungan  $r_{xy}$  dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  pada taraf nyata ( $\alpha$ ) 5%.

Kriteria kelayakan adalah sebagai berikut:

$r_{xy} > r_{tabel}$  berarti valid

$r_{xy} < r_{tabel}$  berarti tidak valid.<sup>52</sup>

Langkah yang penulis tempuh untuk mengukur validitas ialah menyebarkan angket kepada 10 orang yang bukan anggota dari sampel penelitian. Lalu hasil penelitian tersebut penulis masukkan ke dalam tabel penolong untuk menghitung nilai koefisien. Valid atau tidaknya instrument tergantung dari besar atau kecilnya nilai  $r_{hitung}$ . Suatu instrument dikatakan valid apabila  $r_{hitung} >$  dari nilai  $r_{tabel}$ . Maka dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Selain itu, penulis juga melakukan uji validitas dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 17.0 yaitu dengan uji korelasi antara skor tiap tiap pertanyaan dengan skor total. Berikut tabel penolong uji validitas data sebanyak 10 orang:

---

<sup>51</sup>Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 206.

<sup>52</sup>Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan...*, hlm. 206.

**Tabel 3.1 Tabel Penolong Uji Validitas**

Sampel	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	Total
1								
2								
$\Sigma=10$								

## 2. Reliabilitas

Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula. Ujian realibilitas alat ukur dapat dilakukan secara eksternal maupun internal. Secara eksternal, pengujian dapat dilakukan *test-retest*, *equivalent* dan gabungan keduanya. Secara internal, realibilitas alat ukur dapat diuji dengan menganalisis konsistensi butir-butir yang ada pada instrumen dengan teknik tertentu.<sup>53</sup> Teknik uji realibilitas yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik *Cronbach Alpha* yaitu sebagai berikut:

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

---

<sup>53</sup> Syofian Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 55.

Keterangan:

$\alpha$  = Koefesien realibilitas instrument

K = Banyaknya butir pertanyaan/pernyataan

$\sum \sigma^2_i$  = Jumlah varians butir

$\Sigma^2_t$  = varians total.

Langkah yang penulis tempuh untuk pengujian reliabilitas sama dengan pengujian validitas, yaitu menyebarkan angket kepada yang bukan sampel. Hanya saja responden yang menjadi sasaran berjumlah lebih sedikit dibanding pada pengujian validitas yaitu 5 orang. Hasil angket tersebut akan penulis masukkan ke dalam tabel penolong untuk menghitung varian dan nilai koefesien alpha ( $\alpha$ ). Standar untuk nilai alpha adalah ( $\alpha$ ) > 0,7 artinya reliabilitas mencukupi. Sedangkan jika alpha ( $\alpha$ ) > 0,80 ini menunjukkan seluruh item reliabel dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat. Berikut tabel penolong untuk uji reliabilitas:

**Tabel 3.2 Tabel Penolong Uji Reliabilitas**

Sampel	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	Total
1								
2								
$\Sigma=5$								

Uji realibilitas ini nanti juga akan dibantu dengan program SPSS versi 17.0. Untuk menguji reliabilitas menggunakan SPSS Statistik 17.0 pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika  $r_{\alpha} >$  dari  $r_{\text{tabel}}$  maka pertanyaan reliabel
2. Jika  $r_{\alpha} <$  dari  $r_{\text{tabel}}$  maka pertanyaan tidak reliabel

#### **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam melakukan penelitian. Tanpa upaya pengumpulan data berarti penelitian tidak dapat dilakukan. Sebelum dilakukan pengumpulan data, peneliti harus terlebih

dahulu menentukan cara pengumpulan data serta alat pengumpul data yang memenuhi standar validitas dan realibilitas.<sup>54</sup>

Untuk mengumpulkan beberapa data informasi dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data :

a. Angket

Angket adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang ia ketahui.<sup>55</sup> Penelitian ini menggunakan angket tertutup, yaitu angket yang dirancang sedemikian rupa untuk merekam data tentang keadaan yang dialami oleh responden sendiri, kemudian semua alternative jawaban yang harus dijawab responden telah tertera dalam angket tersebut.<sup>56</sup>

Angket yang digunakan pada penelitian ini merupakan angket berbentuk skala, yakni serangkaian tingkatan, level, atau nilai yang mendeskripsikan variasi derajat sesuatu. Jenis skala yang dipakai adalah skala Likert yaitu untuk mengukur sikap. Skala Likert meminta kepada responden sebagai individu untuk menjawab suatu pertanyaan dengan jawaban sangat setuju (SS), setuju (S), tak bias

---

<sup>54</sup> Mahi M. Nikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014), hlm .71.

<sup>55</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), hlm. 151.

<sup>56</sup> Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Ed. 1 (Surabaya: Kencana, 2005), hlm. 124.

memutuskan (N), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS). Masing-masing jawaban memiliki skor atau nilai.<sup>57</sup>

Di bawah ini merupakan gambaran hubungan variabel, indikator, instrumen, dan bentuk data (skala pengukuran).

**Tabel 3.3 Hubungan Variabel, Indikator, Instrumen dan Bentuk Data**

no	Variabel	Indikator	Instrumen	Bentuk Data
1	Layanan Tertutup	Pemanfaatan Perpustakaan, Petugas Perpustakaan, Alat Penelusuran, Kepuasan	Angket	Ordinal
2	Kepuasan Pengguna	<i>Availability of service, Responsiveness of the staff, Profesionalisme of the staff, Completeness of service</i>	Angket	Ordinal

Langkah-langkah dalam penyebaran angket kepada responden:

- 1) Angket dibagikan langsung kepada responden pada saat responden berada di lokasi penelitian.
- 2) Meminta persetujuan responden untuk ketersediannya mengisi angket.
- 3) Penulis menjelaskan tentang prosedur pengisian angket sebelum responden menjawab pernyataan dalam angket.
- 4) Angket dibagikan kepada pengguna perpustakaan.
- 5) Penulis mengumpulkan angket yang telah diisi oleh responden.

Metode ini penulis gunakan untuk mendapatkan data yang valid berkaitan antara hubungan sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA).

---

<sup>57</sup>Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hlm. 45.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.<sup>58</sup>

Menurut Burhan Bungin dalam bukunya metode penelitian kuantitatif menyebutkan tahap-tahap pengolahan data penelitian kuantitatif adalah sebagai berikut:

### 1. Editing

Editing adalah pengecekan atau pengoreksian data yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencacatan dilapangan yang bersifat korelasi. Adapun pengolahan data yang penulis lakukan untuk angket pada tahap editing adalah melakukan pemeriksaan angket yang telah diisi oleh responden dalam mengisi pertanyaan yang diajukan dalam angket. Jika pengisian belum lengkap, penulis dapat meminta responden untuk mengisi kembali.

### 2. Coding (pengkodean)

*Coding* adalah pemberian kode-kode pada tiap data yang termasuk dalam kategori yang sama. Kode adalah isyarat yang dibuat dalam bentuk angka atau huruf yang memberikan petunjuk atau identitas pada suatu informasi atau data yang akan dianalisis. Adapun analisis

---

<sup>58</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...*, hlm. 334

data angket pada tahap ini dilakukan dengan memberikan kode dalam bentuk skor untuk setiap jawaban angket dengan menggunakan pedoman Skala Likert.

### 3. Tabulasi

Tabulasi data merupakan proses pengolahan data yang dilakukan dengan cara memasukkan data kedalam tabel.<sup>59</sup> Pengolahan data pada tahap ini yang penulis lakukan untuk data angket adalah menyajikan jawaban responden yang dikelompokkan dalam masing-masing kategori yang disajikan dalam bentuk tabel.

Dalam analisis data penelitian ini, penulis menggunakan statistik inferensial. Statistika inferensial adalah cara menganalisis data serta mengambil kesimpulan yang berkaitan dengan estimasi data parameter. Pengujian hipotesis metode statistik inferensial berkaitan dengan analisis sebagian data sampai ke peramalan atau penarikan kesimpulan mengenai keseluruhan data. Metode ini sering disebut statistik induktif karena kesimpulan yang ditarik didasarkan pada informasi dari sampel.<sup>60</sup>

Kriteria yang peneliti gunakan adalah apabila  $r_{tabel} \leq r_{hitung} \leq$ , maka  $H_0$  diterima. Nilai  $r_{xy}$ , diinterpretasikan sesuai dengan tabel berikut ini :

---

<sup>59</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif...*, hlm. 96.

<sup>60</sup>Anting Somantri dan Sambas Ali Muhidin, *Aplikasi Statistika dalam Penelitian*, (Pustaka Setia Bandung: Bandung 2006), hal 20.

**Tabel 3.4 Interpretasi Angka Indeks Korelasi *Product Moment***

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat <sup>61</sup>

---

<sup>61</sup>Sugiono, Statistik untuk Penelitian, (Bandung: Alfabet, 2013), hlm.231

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Perpustakaan Pusat Dokumentasi Dan Informasi Aceh (PDIA)**

##### **1. Sejarah Singkat Perpustakaan Pusat Dokumentasi Dan Informasi Aceh (PDIA)**

Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh berdiri sejak 26 Maret 1977 dan diresmikan pada 26 Juli 1978 oleh Rektor Universitas Syiah Kuala Prof. Dr. Ibrahim Hasan dan Gubernur Daerah Istimewa Aceh (Sekarang Provinsi Aceh) A. Muzakkir Walad. Dengan tugas menghimpun segala bentuk publikasi/penerbitan berupa buku, naskah, akta, risalah, pamphlet dan lain-lain mengenai Aceh. Pada 26 Desember 2004 terjadinya musibah Tsunami yang menyeret seluruh koleksi-koleksi PDIA. Setelah itu, semuanya berawal dari nol lagi. Dengan bantuan Badan Rekonstruksi dan Rehabilitasi (BRR) PDIA berusaha untuk bangkit kembali. Sekarang PDIA telah direlokasi di Komplek Museum Aceh dan telah memiliki lebih dari ratusan ribu koleksi khazanah tentang Aceh.

Sedangkan Perpustakaan sudah dibentuk sejak Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) berdiri. Perpustakaan merupakan sub bidang informasi dan dokumentasi yang berfungsi untuk menghimpun, menyimpan, dan menginformasi kepada masyarakat dan pengguna perpustakaan yang membutuhkan baik itu masyarakat umum, penulis dan peneliti.

##### **2. Visi, Misi dan Tujuan**

a. Visi Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA)

“ Menuju lembaga rujukan utama untuk studi-studi tentang Aceh masa lalu, masa kini, dan masa depan”.

b. Misi :

- 1) Menghimpun dan menata segala bentuk publikasi dan penerbitan berupa buku, akta, risalah, pamflet dan sebagainya.
- 2) Memberikan informasi kepada pihak-pihak yang memerlukan seperti perpustakaan dan bidang-bidang yang memerlukan seperti perpustakaan dan bidang-bidang ilmiah lainnya.
- 3) Menerbitkan/mempublikasikan dalam bentuk seri informasi, buku, risalah dan lain-lain mengenai Aceh serta mengadakan hubungan tukar menukar dengan badan-badan, perkumpulan dan perorangan di dalam dan di luar negeri.
- 4) Membantu Penelitian-penelitian ilmiah antara lain dengan kerjasama dengan badan-badan, perkumpulan, ataupun perorangan di dalam dan di luar negeri.
- 5) Menghubungi pihak-pihak yang dapat membantu Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh dengan berbagai berbagai bentuk kerjasama guna perkembangan dan kemajuan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh.<sup>62</sup>

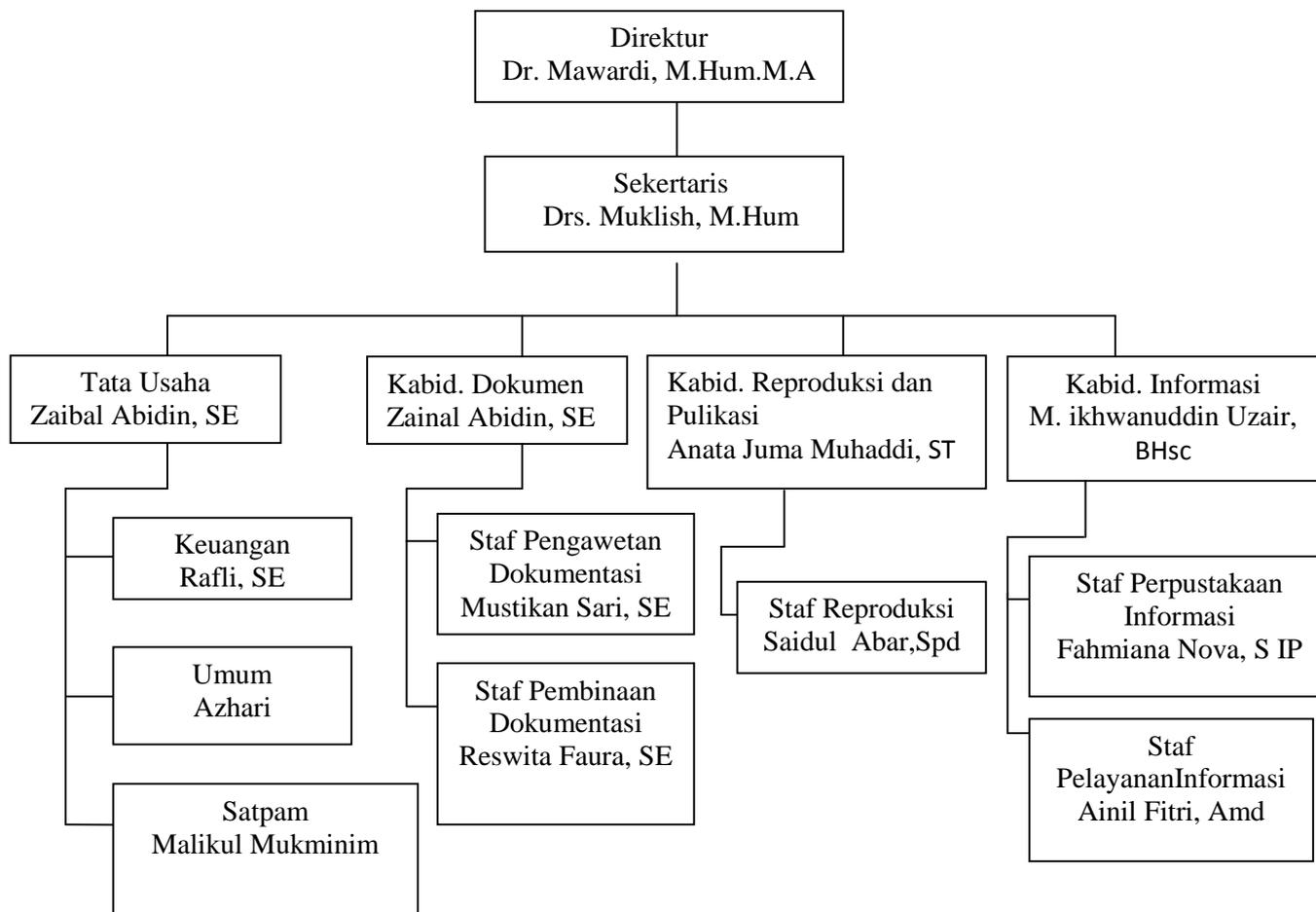
c. Tujuan :

---

<sup>62</sup>Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA), diakses melalui : <http://pdiaaceh.org/organisasi/sejarah/> pada tanggal 20 Desember 2018.

“Memajukan studi mengenai Aceh dalam kedudukan dan hubungannya di Wilayah Nusantara dan mancanegara pada masa lalu, sekarang dan masa mendatang.

### 3. Struktur Organisasi



### 4. Koleksi Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA)

Pepustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) memiliki koleksi-koleksi yang berhubungan dengan Aceh, diantaranya:

- a. Koleksi perpustakaan berjumlah lebih kurang 2.000 judul meliputi buku-buku (diantaranya koleksi langka), monografi, laporan tahunan, hasil penelitian, terbitan berkala dan lain-lain. Hampir 70% dari buku-buku tersebut mengenai sejarah, kebudayaan, kesusasteraan Aceh dan agama Islam yang sebagian besar dalam bahasa Belanda dan Inggris.
- b. Koleksi Dokumentasi lebih kurang 48 judul meliputi : Microfiche tentang sejarah dan kebudayaan Aceh. Microfilm tentang surat kabar terdahulu yang pernah terbit di Aceh pada masa sebelum kemerdekaan.
- c. Manuskrip atau naskah dalam aksara Arab Jawi tentang agama islam, kisah para raja, ilmu falak dan lain-lain.
- d. Peta-peta yang umumnya dibuat oleh pemerintah Hindia Belanda.
- e. Foto-foto masa pendudukan Belanda di Aceh.
- f. Silsilah keturunan para Sultan di Aceh.<sup>63</sup>

## **5. Jam Layanan Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA)**

---

<sup>63</sup> Hasil wawancara dengan ibu Ainil Fitri salah seorang staf bagian pelayanan informasi pada perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA), pada tanggal 31 Desember 2018.

Waktu layanan yang diberikan diantaranya layanan hari kerja mulai dari hari Senin sampai dengan hari jum'at pada pukul 08:00 WIB sampai 16:30 WIB. Sedangkan pada hari Sabtu dan Minggu segala macam kegiatan diliburkan.

## **B. Hasil Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang hubungan sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh dengan menanyakan 14 buah pertanyaan melalui angket yang disebarakan kepada pengguna Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh.

### **1. Pengujian Validitas**

Pengujian validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan uji validitas jenis konstruk karena konsep pendekatannya lebih sederhana dan objektif. Pengujian validitas penulis lakukan dengan membagikan angket yang berisi 14 pertanyaan kepada 10 responden yang bukan termasuk sampel namun masih dalam populasi. Pertanyaan tersebut terdiri dari 7 pertanyaan untuk variabel X (Sistem Layanan Tertutup) dan 7 pertanyaan untuk variabel Y (Kepuasan Pengguna). Pengujian validitas instrumen dilakukan secara statistik menggunakan rumus korelasi Product Moment dengan bantuan SPSS versi 17.0. Hasil dari uji validitas tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.1 Rangkuman Hasil Uji Validitas**

<b>No</b>	<b>Variabel</b>	<b><math>r_{hitung}</math></b>	<b><math>r_{tabel}</math></b>	<b>Keterangan</b>
<b>1</b>	<b>Sistem Layanan Tertutup</b>	0,975	>0,632	Item Valid

2	<b>(X)</b>	0,975	>0,632	Item Valid
3		0,799	>0,632	Item Valid
4		0,881	>0,632	Item Valid
5		0,975	>0,632	Item Valid
6		0,975	>0,632	Item Valid
7		0,921	>0,632	Item Valid
8		<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>	0,918	>0,632
9	0,753		>0,632	Item Valid
10	0,918		>0,632	Item Valid
11	0,887		>0,632	Item Valid
12	0,863		>0,632	Item Valid
13	0,887		>0,632	Item Valid
14	0,935		>0,632	Item Valid

Berdasarkan hasil uji validitas X dan Y di atas menunjukkan bahwa pengujian validitas variabel X dan Y semua data dinyatakan valid karena memiliki  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$  dengan jumlah responden  $N=10$ , adalah 0,632 pada taraf signifikan 5%.

## 2. Pengujian Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan setelah semua butir pertanyaan valid. adapun pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas

instrument pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 5 pengguna perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh yang bukan termasuk sampel. Setelah peneliti selesai melakukan penyebaran angket dan memperoleh hasil, kemudian peneliti memasukkan data tersebut kedalam rumus uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan program SPSS 17.0.

**Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Nilai Alpha	$r_{table}$	Keterangan
1	Sistem Layanan Tertutup (Variabel X)	0,906	0,878	Reliabel
2	Kepuasan Pengguna (Variabel Y)	0,901	0,878	Reliabel

Berdasarkan hasil uji reliabilitas di atas dapat diketahui *Alpha Cronbach* untuk masing-masing variabel Sistem Layanan Tertutup (X) diperoleh nilai Alpha 0,906 sedangkan variabel Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,901. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas  $>r_{table}$  dengan jumlah sampel 5 pengguna perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh adalah 0,878 pada taraf signifikan 5%.

### 3. Pengujian Korelasi

Berikut ini peneliti akan menggambarkan secara jelas data-data yang didapatkan berdasarkan hasil distribusi angket melalui Skala Likert yang telah disebarkan kepada 81 responden, sehingga ditemukan jawaban terhadap pernyataan-pernyataan mengenai korelasi antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna.

**Tabel 4.3 Hasil Analisis angket variabel X (sistem layanan tertutup) dan variabel Y (kepuasan pengguna)**

Sampel	Variabel X	Variabel Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
1	30	27	810	900	729
2	21	32	672	441	1024
3	20	28	560	400	784
4	22	35	770	484	1225
5	28	25	700	784	625
6	21	27	567	441	729
7	20	28	560	400	784
8	30	28	840	900	784
9	26	21	546	676	441
10	21	27	567	441	729
11	27	28	756	784	324
12	29	28	812	841	784
13	21	29	609	441	841
14	25	23	575	625	529
15	20	25	500	400	625
16	21	32	672	441	1024
17	26	20	520	676	400
18	26	32	832	676	1024
19	21	27	567	441	729
20	19	23	437	361	529
21	24	35	840	576	1225
22	26	18	468	676	324
23	29	28	812	841	784
Sampel	Variabel X	Variabel Y	XY	X <sup>2</sup>	Y <sup>2</sup>
24	27	18	486	729	324
25	28	21	588	784	441
26	22	26	572	484	676
27	25	28	700	625	784
28	21	20	420	441	400
29	21	26	546	441	676
30	20	27	540	400	729
31	30	20	600	900	400
32	21	28	588	441	784
33	24	22	528	576	484
34	21	25	525	441	625
35	32	16	512	1024	256
36	20	21	420	400	441

37	25	19	475	625	361
38	24	22	528	576	484
39	26	21	546	676	441
40	35	24	840	1225	576
41	27	29	783	729	841
42	19	27	513	361	729
43	26	35	910	676	1225
44	23	23	529	529	529
45	19	21	399	361	441
46	27	29	783	729	841
47	24	24	576	576	576
48	16	22	352	256	484
49	25	19	475	625	361
50	27	24	648	729	576
51	20	32	640	400	1024
52	28	21	588	784	441
53	25	19	475	625	361
54	22	28	616	484	784
55	21	32	672	441	1024
56	26	26	676	676	676
57	22	30	660	484	900
58	16	27	432	256	729
59	25	20	500	625	400
<b>Sampel</b>	<b>Variabel X</b>	<b>Variabel Y</b>	<b>XY</b>	<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Y<sup>2</sup></b>
60	27	28	756	729	784
61	28	20	560	784	400
62	21	27	567	441	729
63	22	21	462	824	441
64	21	26	546	441	676
65	20	19	380	400	361
66	22	16	352	484	256
67	21	22	462	441	484
68	24	30	720	576	900
69	25	27	675	625	729
70	26	18	468	676	324
71	28	26	728	784	676
72	26	16	416	676	256
73	27	21	567	729	441
74	26	27	702	676	729
75	20	27	540	400	729

76	29	20	580	841	400
77	21	26	546	441	676
78	27	19	513	729	361
79	20	23	460	400	529
80	22	16	352	484	256
81	20	32	640	400	1024
Total	X=1936	Y=2005	XY=47625	X <sup>2</sup> =47761	Y <sup>2</sup> =50981

Berdasarkan variabel X dan variabel Y, dapat diketahui nilai dari korelasi antar variabel tersebut dengan menggunakan rumus *Product Moment* yaitu:

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

$$r_{xy} = \frac{81(47625) - (1936)(2005)}{\sqrt{[81(47761) - (1936)^2][81(50981) - (2005)^2]}}$$

$$r_{xy} = \frac{3857625 - 3881680}{\sqrt{[3868641 - 3748096][4129461 - 4020025]}}$$

$$r_{xy} = \frac{24055}{\sqrt{(120545)(109436)}}$$

$$r_{xy} = \frac{24055}{\sqrt{13191962620}}$$

$$r_{xy} = \frac{24055}{114856,269}$$

$$= \mathbf{0,210}$$

Berdasarkan hasil analisis data dengan menggunakan teknik korelasi *Product Moment* diketahui bahwa korelasi  $r_{xy}$  antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna adalah 0,210. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna.

Berdasarkan tabel 3.4, Interpretasi Angka Indeks Korelasi Product Moment nilai 0,210 terletak antara 0,20-0,399 menyatakan bahwa tergolong rendah hubungan anantara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna.

#### 4. Pembuktian Hipotesis

Setelah diperoleh nilai korelasi dari variabel X dan Y perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) sebesar 0,210 maka langkah selanjutnya adalah pengujian hipotesis. Penulis menentukan hipotesis berdasarkan ketentuan berikut:

*H<sub>a</sub>* : Adanya hubungan variabel X (sistem layanan tertutup) terhadap variabel Y (kepuasan pengguna)

*H<sub>o</sub>* : Tidak ada hubungan variabel X (sistem layanan tertutup) terhadap Variabel Y (kepuasan pengguna)

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

*H<sub>a</sub>* :  $\neq 0$  (terdapat hubungan)

*H<sub>o</sub>* :  $= 0$  (tidak terdapat hubungan)

Selanjutnya kedua hipotesis dilakukan dengan menggunakan rumus  $t_{hitung}$  sebagai berikut:

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

$$\begin{aligned}
&= \frac{0,210\sqrt{81-2}}{\sqrt{1-(0,210)^2}} \\
&= \frac{0,210\sqrt{79}}{\sqrt{1-0,0441}} \\
&= \frac{0,210(8,89)}{\sqrt{0,9559}} \\
&= \frac{1,8669}{0,978} = \mathbf{1,909}
\end{aligned}$$

Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,909 dan  $t_{tabel}$  dengan taraf 5% adalah 1,66. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Maka dapat dikatakan bahwa terdapat korelasi antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna.

Setelah uji hipotesis langkah selanjutnya membandingkan antara  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  dengan menggunakan rumus  $df = N-2$  ( $81-2=79$ ). Dari tabel nilai “t” *product moment*, maka dapat kita ketahui bahwa df sebesar 79 diperoleh nilai “t” nya pada taraf signifikan 5%=1,66. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan kata lain terdapat hubungan antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna pada perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA).

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, hubungan antara sistem layanan tertutup pada Perpustakaan PDIA dengan kepuasan pengguna adalah rendah. Hal ini terbukti dari hasil korelasi sebesar 0,210 yang terletak antara 0,20 – 0,399. Sedangkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,909 dan  $t_{tabel}$  dengan taraf 5% adalah 1,66. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna diterima.

Dengan melihat hasil korelasi antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna, faktor yang menyebabkan rendahnya hubungan antara kedua variabel ini, diantaranya judul koleksi yang diberikan oleh pustakawan sering tidak menggambarkan pembahasan isi buku yang pengguna inginkan, dan pustakawan tidak menemukan alternatif lain yang pengguna butuhkan. Hal ini dikarenakan pustakawannya yang kurang siap dalam menguasai tugas dan fungsinya ketika membantu pengguna serta alat penelusuran yang ada di perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) kurang memadai. Sedangkan dalam teori menjelaskan bahwa hal-hal yang perlu diperhatikan dalam sistem layanan tertutup adalah yang pertama pustakawan dituntut agar lebih aktif dalam melayani pengguna, pustakawan bukan hanya melayani pengguna namun pustakawan hendaknya juga dapat menjadi sumber informasi yang dibutuhkan oleh tiap pengguna yang datang ke perpustakaan, yang kedua alat penelusuran yang diberikan seharusnya memberikan gambaran sekilas tentang isi deskripsi buku dengan mencantumkan abstrak dari isi koleksi, supaya lebih memberikan penjelasan tentang isi yang dibahas dalam suatu koleksi di perpustakaan.

Meskipun berpengaruh rendah terhadap kepuasan pengguna, namun pengguna tetap memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) dikarenakan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan tersebut sangat berharga seperti buku-buku mengenai sejarah, budaya, kesusasteraan Aceh, naskah-naskah kuno, foto-foto lama masa kependudukan Belanda di Aceh.<sup>64</sup>

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa semakin rendah sistem layanan tertutup yang diterapkan di perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh maka semakin rendah juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan tersebut.

---

<sup>64</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Ainil Fitri, Staf bagian pelayanan informasi pada perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) pada tanggal 31 Desember 2018.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data tentang “Hubungan Antara Sistem Layanan Tertutup dengan Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA)” yang dipaparkan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem layanan tertutup berdampak terhadap kepuasan pengguna. Hal ini diperoleh dari hasil korelasi antara variabel X dan Y sebesar 0,210 pada taraf yang rendah. Sedangkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,909 dan  $t_{tabel}$  dengan taraf 5% adalah 1,66. Hal ini menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat hubungan antara sistem layanan tertutup dengan kepuasan pengguna diterima.
2. Meskipun berpengaruh rendah terhadap kepuasan pengguna, namun pengguna tetap memanfaatkan koleksi yang ada di perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) dikarenakan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan tersebut sangat berharga seperti buku-buku mengenai sejarah, budaya, kesusasteraan Aceh, naskah-naskah kuno, foto-foto lama masa kependudukan Belanda di Aceh
3. Penelitian ini menggambarkan bahwa semakin rendah sistem layanan tertutup yang diterapkan di perpustakaan Pusat Dokumentasi dan

Informasi Aceh maka semakin rendah juga tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan tersebut.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang dapat penulis sampaikan diantaranya:

1. Diharapkan kepada pihak perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) agar lebih meningkatkan alat penelusuran koleksi serta selalu mengupdate katalog perpustakaan, agar kedepannya sistem layanannya lebih bermutu.
2. Diharapkan kepada pustakawan perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA), agar selalu siap dan terlatih dalam memberikan layanan yang maksimal kepada pengguna sehingga mereka merasa puas.

Demikianlah kesimpulan dan saran-saran yang dapat penulis kemukakan sebagai penutup uraian dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh, *Percikan Pemikiran di Bidang Kepustakawanan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2011)
- Achmad, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2012)
- Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009)
- Anting Somantri, *aplikasi statistika dalam penelitian*, ( Bandung: pustaka setia, 2006)
- Asmaul Husna, “Efektivitas sistem pelayanan tertutup terhadap Efisiensi waktu pengguna pada ruang skripsi UPT perpustakaan Universitas Syiah Kuala” (Banda Aceh:Universitas Islam Negeri Ar-raniry,2010)
- Batubara, Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan diakses pada tanggal 13 Oktober 2018 jam 08.18 WIB melalui repository.uinsu.ac.id.
- Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Ed. 1 (Surabaya: Kencana, 2005)
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013)
- Darmono, *Manajemen Dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasindo,2004)

Endang Fatmawati, *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari SERVQUAL Ke Libqual*, (Jakarta: Sagung Seto, 2013)

Fandy Tjiptono, dan Anastasia Diana. *Total Quality Management*, ed.rev (Bandung: ANDI, 2003)

Hasil wawancara dengan ibu Ainil Fitri salah seorang staf bagian pelayanan informasi pada perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA), pada tanggal 31 Desember 2018

Husein Umar. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers)

Husaini Usman dan Purnomo Setiady Akbar, *Pengantar Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006)

Ibrahim Bapadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1992)

Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud 1993)

Khatib A. Latief, *Analisis Regresi Linier: Bahan Ajar Pengantar Statistik*, (Banda Aceh: s.l, 2014)

Mahi M. Nikmat, *Metode Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2014)

M. Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2004)

Moh. Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011)

Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012)

Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)

Nasruddin Ma'arif, "*Efektivitas Penerapan Layanan Tertutup Terhadap Tingkat Kehilangan Koleksi di Ruang Deposit Badab Arsip dan Perpustakaan Aceh*" (Banda Aceh: Universitas Islam Negeri Ar-raniry, 2017)

Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA), diakses melalui :  
<http://pdiaaceh.org/organisasi/sejarah/> padatanggal 20 Desember 2018.

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

Poerwadarminta. *kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005)

P. Sumardji, *pelayanan perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1991)

Purnomowati, *Mengukur kinerja Perpustakaan*, BACA 25(3&4)

Purwani Istiana, *Layanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ombak, 2014)

R. Gunawan Sudarmanto, *Analisis Regresi Linear Ganda dengan SPSS*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2005)

Saifuddin A. Rasyid, *Jasa Informasi Dan Layanan Perpustakaan*, (Banda Aceh : Ar-Raniry Press, 2017)

Sambas Ali Muhidin, dkk. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2007)

- Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius,1992).
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013)
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015)
- Sugiono, *Statistik untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabet, 2013)
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi,, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010)
- Syofian Siregar, *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2012)
- Syukri Nur, *Manajemen Perpustakaan*, (Banda Aceh : Ar-Raniry Press, 2004)
- Tukiran Taniredja, *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*, (Bandung: Alfabeta, 2012)
- Umberto Sihombing, *Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Pelayanan*, (Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan, Tahun ke-10, No.051: 2004)
- Yaya Suhendar, *Pedoman Katalogisasi: Cara Mudah Membuat Katalog Perpustakaan*, (Jakarta: Kencana, 2007)



**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](http://www.ar-raniry.ac.id)

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY**  
**NOMOR: 1101/Ur.08/FAH/KP.004/5/2018**  
**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 yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;  
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;  
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;  
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;  
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;  
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;  
8. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2018 tanggal 5 Desember 2017

**MEMUTUSKAN**

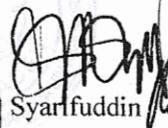
- Pertama : Menunjuk saudara :  
1). Drs. Khatib A. Latief, M.LIS ( Pembimbing Pertama )  
2). Nurhayati Ali Hasan, M.LIS ( Pembimbing kedua )  
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa  
**Nama : Fatimah Zuhra**  
**Nim : 531303211**  
**Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry**  
**Judul : Hubungan Antara Sistem Layanan Tertutup dengan Kepuasan Pengguna Pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA)**
- 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: 04 Mei 2018 M

18 Sya'ban 1439 H

Dekan,

  
Syarifuddin

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 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-1099/Un.08/FAH.I/PP.00.9/12/2018  
Lamp :  
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

17 Desember 2018

Yth.

Kepala Perpustakaan PDIA

di-

Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

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

Nama : Fatimah Zuhra  
Nim/Prodi : 531303211 / S1-IP  
Alamat : Leupung, Ulee Alue

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian Ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : "**Hubungan antara Sistem Layanan Tertutup dengan Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA)**". 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,  
Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
Kelembagaan



Abdul Manan



# PUSAT DOKUMENTASI DAN INFORMASI ACEH

(Aceh Documentation and Information Center)

Jalan Sultan Alaidin Mahmud Syah (Komplek Museum Aceh)

Banda Aceh – Indonesia

Website: <https://pdiaaceh.org> | <http://pustaka.pdiaaceh.org> | E-mail: [info@pdiaaceh.org](mailto:info@pdiaaceh.org)

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 001/PDIA/LT/2019

Direktur Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh, dengan ini menerangkan ;

Nama : Fatimah Zuhra  
NIM : 531303211  
Jenjang : S-1  
Prodi : Ilmu Perpustakaan

Benar mahasiswa yang namanya tersebut di atas telah melakukan penelitian pada Pusat Dokumentasi dan Informasi Aceh (PDIA) dalam rangka menyusun Skripsi yang berjudul :  
**“Hubungan antara Sistem Layanan Tertutup dengan Kepuasan Pengguna pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan informasi Aceh (PDIA)”**

Demikian surat keterangan ini kami buat agar dapat dipergukan seperlunya.

Banda Aceh, 4 Januari 2019  
Direktur,  
  
Drs. Mawardi, M.Hum., MA  
NIP. 19680328 199303 1 001

## KUESIONER PENELITIAN

### A. Petunjuk Pengisian

1. Mohon ketersediaan anda untuk mengisi angket jawaban yang anda anggap sesuai
2. Berilah tanda ceklis (✓) pada salah satu jawaban yang anda anggap sesuai dengan pendapat saudara/i
3. Keterangan:

SS = Sangat setuju

TS = Tidak setuju

S = Setuju

STS = Sangat tidak setuju

KS = Kurang setuju

4. Atas perhatian dan kerjasama yang anda berikan, saya ucapkan terimakasih.

### B. Identitas Responded

Nama :

### C. Daftar Pertanyaan

Variabel X (Sistem Layanan Tertutup)

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Perpustakaan menyediakan alat penelusuran informasi atau koleksi untuk memudahkan sistem layanan tertutup.					
2	Saya mencari koleksi dengan menggunakan alat penelusuran.					

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
3	Petugas mencari koleksi yang saya butuhkan dengan cepat.					
4	Buku yang diberikan sering tidak menggambarkan pembahasan isi buku tersebut.					
5	Pustakawan tidak menemukan koleksi alternatif lain yang saya butuhkan.					
6	Karena keterbatasan jumlah petugas, mereka sering kewalahan melayani permintaan pengguna.					
7	Petugas sering tidak menemukan koleksi yang saya inginkan.					

Variabel Y (Kepuasan Pengguna)

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
1	Ketersediaan sarana dan prasarana layanan yang disediakan di Perpustakaan PDIA mencukupi kebutuhan pengguna.					
2	Setiap informasi yang saya cari di Perpustakaan (PDIA) tersedia tepat pada waktu yang dibutuhkan					

NO	PERTANYAAN	SS	S	KS	TS	STS
3	Saya tidak perlu menunggu lama untuk mendapatkan informasi yang saya butuhkan					
4	Pustakawan menguasai tugas dan fungsinya dalam membantu kebutuhan saya					
5	Pustakawan terampil dalam melayani pengguna					
6	Pustakawan mampu menyarankan koleksi alternatif lain, ketika koleksi yang diinginkan tidak ada.					
7	Pustakawan membantu saya sampai selesai untuk mendapatkan koleksi yang diinginkan					

**Bukti Penelitian**  
**Tabel Uji Validitas X**

**Correlations**

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006	VAR00007	VAR00008
VAR00001	Pearson Correlation	1	1.000**	.669*	.793**	1.000**	1.000**	.882**	.975**
	Sig. (2-tailed)		.000	.034	.006	.000	.000	.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00002	Pearson Correlation	1.000**	1	.669*	.793**	1.000**	1.000**	.882**	.975**
	Sig. (2-tailed)	.000		.034	.006	.000	.000	.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00003	Pearson Correlation	.669*	.669*	1	.793**	.669*	.669*	.718*	.799**
	Sig. (2-tailed)	.034	.034		.006	.034	.034	.019	.006
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00004	Pearson Correlation	.793**	.793**	.793**	1	.793**	.793**	.746*	.881**
	Sig. (2-tailed)	.006	.006	.006		.006	.006	.013	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00005	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.669*	.793**	1	1.000**	.882**	.975**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.034	.006		.000	.001	.000

	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00006	Pearson Correlation	1.000**	1.000**	.669*	.793**	1.000**	1	.882**	.975**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.034	.006	.000		.001	.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00007	Pearson Correlation	.882**	.882**	.718*	.746*	.882**	.882**	1	.921**
	Sig. (2-tailed)	.001	.001	.019	.013	.001	.001		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00008	Pearson Correlation	.975**	.975**	.799**	.881**	.975**	.975**	.921**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.006	.001	.000	.000	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									



VAR00006	Pearson Correlation	.742*	.772**	.697*	1.000**	.696*	1	.943**	.887**
	Sig. (2-tailed)	.014	.009	.025	.000	.025		.000	.001
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00007	Pearson Correlation	.774**	.646*	.768**	.943**	.780**	.943**	1	.935**
	Sig. (2-tailed)	.009	.044	.009	.000	.008	.000		.000
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
VAR00008	Pearson Correlation	.918**	.753*	.918**	.887**	.863**	.887**	.935**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.012	.000	.001	.001	.001	.000	
	N	10	10	10	10	10	10	10	10
** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

### Tabel Uji Reliabilitas X

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	5	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	5	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.906	7

### Tabel Uji Reliabilitas Y

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	5	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	5	100.0

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

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.901	7

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama : Fatimah Zuhra
2. Tempat/Tanggal Lahir: Leupung Ulee Alue, 4 Juli 1994
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Pekerjaan/NIM : Mahasiswa/531303211
5. Agama : Islam
6. Kebangsaan/Suku : Indonesia/Melayu
7. Status Perkawinan : Belum Kawin
8. Alamat : Jl. Tgk. Glee Iniem, Desa Leupung Ulee Alue
9. Nama Orang Tua/Wali
  - a. Ayah : Syamaun Hasan
  - b. Pekerjaan : Tani
  - c. Ibu : Ramlah
  - d. Pekerjaan : IRT
10. Alamat : Jl. Tgk. Glee Iniem, Desa Leupung Ulee Alue
11. Pendidikan
  - a. SD : SDN Lamteubee Berijazah Tahun 2007
  - b. SMP : MTsN Tungkop Berijazah Tahun 2010
  - c. SMA : MAN 3 Rukoh Berijazah Tahun 2013
  - d. Perguruan Tinggi : S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Ar-Raniry Masuk Tahun 2013 S/D 2019

Banda Aceh, 1 Januari 2019  
Penulis,

Fatimah Zuhra