

**PENGARUH TENAGA KERJA SUKARELA PERPUSTAKAAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY**

SKRIPSI

Diajukan Oleh
Siti Mawaddah
Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi S1-Ilmu Perpustakaan
NIM 531102655



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
DARUSSALAM-BANDA ACEH
2017M/1438 H**

SKRIPSI

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

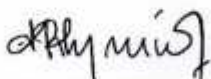
Diajukan Oleh:

SITI MAWADDAH

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Strata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan
Nim: 531 102 655**

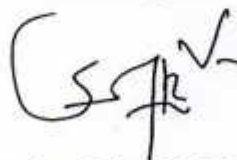
Disetujui oleh:

Pembimbing I



**Nurhayati Ali Hasan, M.Lis
NIP : 197307281999032002**

Pembimbing II



**Suraiva, S.Ag, M.Pd
NIP : 197511022003122002**

SKRIPSI

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

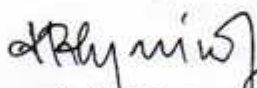
Pada hari/tanggal

Jumat, 11 Agustus 2017 M
04 Dzul Hijjah 1436 H

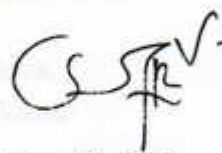
Di Darussalam - Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH

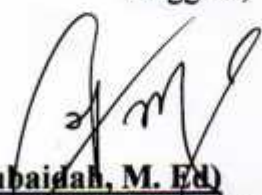
Ketua,


(Nurhayati Ali Hasan, M.LIS)
Nip. 197307281999032002


Sekretaris


(Suraiva, M. Pd)
Nip. 197511022003122002

Anggota,


(Zubaidah, M. Ed)
Nip. 197004242001122001

Anggota,


(Nurrahmi, S.Pd.I, M.Pd.)
Nip. 197902222003122001

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



(Svariduddin, MA, Ph.D)
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Mawaddah

NIM : 531102655

Prodi/Jurusan : S-1 Ilmu Perpustakaan

Judul skripsi : Pengaruh Tenaga Kerja Sukarela Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

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

Banda Aceh, 04 Agustus 2017

Yang membuat pengakuan,



(Siti Mawaddah)

Ya Allah, sepercik ilmu telah Engkau karuniakan kepadaku aku hanya mengetahui sebagian kecil dari yang Engkau miliki ya Allah sebagaimana firman-Mu: “Seandainya air laut menjadi tinta untuk menulis perkataan Tuhanku, niscaya keringlah lautan sebelum habis perkataan Tuhan walaupun kami datangkan tinta sebanyak itu lagi sebagai tambahannya”
(Q.S Al-Kahfi: 109)

Alhamdulillah...

*Puji syukur yang tertinggi hanya pada-Mu Allah SWT....
Shalawat dan salam untukmu ya baginda Rasulullah SAW....*

*Seberkas jingga melanda kabut pagi
Pijakanku mengukir jejak dalam keramaian
Membangkitkan citra dan asakku dalam pigura harapan dan bijaksananya waktu...
Kini aku mengerti mengapa aku harus berpikir positif dalam menapakki hidup ini
Karena....*

*Setiap awan yang hitam, terdapat garis perak di pinggirnya
Setiap malam yang pekat, bintang baru kelihatan indah
Setiap cangkir yang kosong adalah saat untuk mengisi
Setiap kelemahan dapat menjadi suatu kekuatan
Setiap kesakitan adalah rangsangan untuk tumbuh
Setiap masalah selalu ada solusinya...*

*Ayahanda dan Ibunda tercinta..
Hari ini telah selesai satu tahap dari perjalanan ku yang masih berliku
Telah kuraih yang selama ini kuimpikan
Terjal memang perjalanan yang harus ku tempuh
Tapi peluh dan doa mu membuat ku acuhkan itu
Tak jarang aku jatuh dan mengeluh
Namun, lagi-lagi semangat dari mu membuat ku bangun dan melaju*

Akhirnya... Atas Ridha Allah SWT

Dengan bangga ku persembahkan karya tulis ini untuk Ayahanda M. Jamil dan Ibunda Sumiati yang senantiasa mendoakan dan mengorbankan segalanya untukku..juga kepada adik-adikku yang slalu memberiku semangat, doa serta selalu memberikan senyum terindah untukku, dan untuk sahabat tercinta yang selalu memberi semangat dan dukungan untukku. Semoga Allah membalas kebaikan serta kesuksesan kan menyertai kita semua..Amin ya Rabbal 'Alamin..

Siti Marwaddah, S.IP

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Wr. Wb.

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

Skripsi ini yang berjudul **“Pengaruh Tenaga Kerja Sukarela Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry”**, merupakan kewajiban penulis untuk melengkapi tugas akhir dalam memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam proses penulisan skripsi ini banyak menemui hambatan dan tantangan namun berkat semangat dan dorongan dari berbagai pihak akhirnya penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu tercinta yang tiada henti mendoakan dan memberi dukungan serta jasanya dalam mendidik dan membesarkan penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studi hingga jenjang sarjana. Yang tersayang adik- adik yang selalu memberi semangat, dan memberi keceriaan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Farid Wajdi Ibrahim, MA selaku rektorat (pimpinan petinggi UIN Ar-Raniry).
3. Bapak Prof. Dr. H. Misri A. Muchsin, M.Ag selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh,
4. Ibu Zubaidah, M.Ed selaku Penasehat Akademik (PA) yang senantiasa memberikan nasehat yang bijak kepada penulis.
5. Ibu Nurhayati Ali Hasan M.Lis selaku pembimbing I dan Ibu Suraiya, M.Pd selaku pembimbing II yang dengan sabarnya memberikan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh staf pengajar pada prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry yang telah mendidik penulis selama perkuliahan.
7. Keluarga besar penulis, kakak- kakak, adik- adik sepupu dan Sahabat penulis. Mawarni Saputri, Ria Arianti, Reza Ibn Abdullah, Udi Salad Bachtiar dan semuanya yang telah mendukung penulis dalam menyelesaikan perkuliahan.
8. Sahabat-sahabat seperjuangan dari S-1 Ilmu Perpustakaan ada Khairunnisa, Irmayani, Nurazizah, Dini Armayanti, Rahma Ramadana, Liana, Zulfasrah, Prihartinah, Haryati, Isra Mulia, Cut Mutia Agustin, Zaitun Munar, Nuzulul Quriani, Hasanatul Irawati, Reni Devita, Zul Azmi, Munawir Syahputra, dan semuanya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu namanya.

Dan terima kasih juga kepada seluruh teman-teman karena telah membantu dan mendukung sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT memberikan balasan atas semua kebaikan mereka dengan tidak mengurangi rasa terima kasih kepada mereka, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan, oleh karena itu saran dan kritik sangat penulis harapkan dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

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

Banda Aceh, 05 Agustus 2017
Penulis

Siti Mawaddah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penjelasan Istilah	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS	
A. Kajian Pustaka	11
B. Tenaga Kerja Sukarela.....	13
1. Pengertian Tenaga Kerja Sukarela	13
2. Peran dan Tugas Pustakawan	14
C. Kualitas Pelayanan Perpustakaan	17
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Perpustakaan.....	17
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayan Perpustakaan	18
3. Standar Pelayanan Perpustakaan Yang berkualitas.....	21
BAB III METODELOGI PENELITIAN	
A. Rancangan Penelitian.....	25
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data.....	28
F. Hipotesis	30
G. Uji validitas dan reliabilitas	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Pepustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh	35
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan.....	55

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan57
B. Saran57

DAFTAR PUSTAKA58
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Personalia Pengelola Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun	35
Tabel 4.2 Nama-Nama Kepala Perpustakaan.....	37
Tabel 4.3. Bagan Struktur Organisasi	38
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas Instrumen	45
Tabel 4.5. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen.....	46
Tabel 4.6. Analisis korelasi antara Variabel X (Tenaga kerja sukarela) dan Variabel Y (Kualitas Pelayanan Perpustakaan).....	47
Tabel 4.7. Interpretasi Angka Indeks Korelasi <i>Product Moment</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Surat Keterangan Pembimbing Skripsi
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner
- Lampiran 3. Surat Izin Mengadakan Penelitian dari UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 4. Surat Izin Penelitian dari Pusat perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Lampiran 6. Jawaban Responden Variabel X dan Variabel Y
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 8. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada pengguna perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung yang meliputi beberapa bentuk pelayanan seperti pelayanan sirkulasi, referensi, jurnal, karya ilmiah dan pelayanan jam buka perpustakaan.¹ Persoalan yang kemudian muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan penggunanya. Perpustakaan harus menyadari bahwa perubahan terhadap kualitas pelayanan dapat terjadi, karena dipengaruhi oleh gejala sosial maupun perkembangan teknologi informasi.

Keberadaan suatu perpustakaan tak lepas dari bagaimana suatu perpustakaan mengelola kegiatan pelayanan informasi, sehingga apapun jenisnya dalam setiap kegiatan pelayanan informasi haruslah memperhatikan aspek kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada persepsi atau dari sudut pandang dari pengguna perpustakaan dan bukan dari penyedia pelayanan.²

Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia,

¹ Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendra. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana, 2007), hal. 69

² Eko Hasto Nugroho. *Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Sebelas Maret*, diakses pada tanggal 07 Mei 2017 jam 21:30 dari situs: <https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/7456/MTk4Mjc=/Kualitas-pelayanan-UPT-Perpustakaan-Universitas-Sebelas-Maret-Surakarta-abstrak.pdf>

kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.³ Hal ini sesuai dengan teori “*Quality*” yang dituangkan didalam skripsi Riyanto yang dikemukakan oleh Marcel bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.⁴ Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah pelayanan mengandung pengertian usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.⁵

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dimiliki oleh setiap perpustakaan agar mampu bertahan dan tetap eksis sehingga mendapat kepercayaan dari pengguna. Pola konsumsi dan gaya hidup pengguna menuntut pihak penyedia informasi agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna salah satunya yaitu mendapatkan pelayanan yang baik. Hal ini berarti kualitas yang baik bukanlah berdasarkan persepsi penyedia jasa, melainkan berdasarkan persepsi pengguna perpustakaan.

Untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan dengan baik, memenuhi kebutuhan, dan memberikan kepuasan bagi pengguna perpustakaan, maka perlu adanya pemberdayaan sumber daya manusia yang baik pula. Seperti pemberdayaan pustakawan profesional yang mampu memberi kontribusi yang baik terhadap perpustakaan. Hal ini karena pustakawan merupakan ujung tombak dari sebuah perpustakaan dan mereka pula yang menentukan baik atau tidaknya

³ Aditiacar1, <http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/535/jbptunikompp-gdl-aditiacar1-26739-6-babii.pdf>

⁴ Riyanto, diakses pada tanggal 18 Januari 2017 jam 15:45 WIB dari situs: eprints.Uny.ac.Id/15806/1/Skripsi%20Riyanto.pdf

⁵ Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal.595

pelayanan yang diberikan kepada para pengguna perpustakaan. Oleh sebab itu sangat dibutuhkan tingkat profesional yang tinggi. Hal ini dapat dilihat dari seberapa besar pencapaian- pencapaian hebat yang telah diraih oleh suatu perpustakaan dalam menjalankan fungsinya sebagai jasa penyebaran informasi.

Pustakawan adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan baik melalui pelatihan, kursus maupun seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.⁶ Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pustakawan adalah orang yang bekerja di bidang perpustakaan, ahli perpustakaan.⁷ Menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) dikatakan bahwa yang disebut pustakawan adalah seseorang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan.⁸

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya menjelaskan bahwa pustakawan adalah pejabat fungsional yang berkedudukan sebagai pelaksana penyelenggara tugas utama pada unit- unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi pada instansi pemerintah. Jabatan Fungsional Pustakawan adalah jabatan karier yang hanya dapat diduduki oleh seseorang yang telah berstatus sebagai Pegawai Negeri

⁶ Wiji Suwarno. *Perpustakaan dan Buku : Wacana Penulisan dan Penerbitan* (Jogjakarta: Aruzz Media, 2011), hal. 33

⁷ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), hal. 1122

⁸ Jaminatul Husna, *Pustakawan dan Social Soft Skill Bagi Difabel*, (Yogyakarta: Cetta Media, 2013), hal. 26

Sipil.⁹ Dari pendapat- pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah orang yang memiliki pendidikan atau keahlian di bidang perpustakaan atau tenaga profesional di bidang perpustakaan dan bekerja di perpustakaan.

Dalam konteks pekerjaan seseorang yang bekerja mempunyai hak-hak dan kewajiban, salah satunya adalah setiap pekerja berhak memperoleh penghasilan yang memenuhi penghidupan yang layak bagi kemanusiaan seperti upah minimum dan upah kerja lembur.¹⁰ Namun sebagian tempat kerja ada yang bekerja sebagai tenaga sukarela, salah satunya di perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang menempatkan tenaga sukarela sebagai tenaga perpustakaan.

Berbeda dengan perpustakaan lainnya, selain memiliki tenaga pustakawan ahli yang memiliki skill di bidang perpustakaan, Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh juga memiliki tenaga sukarela yang diantaranya adalah lulusan dari jurusan Ilmu perpustakaan.

Adapun yang membuat keberadaan mereka berbeda, karena mereka bekerja dengan sukarela sehingga mereka dikatakan sebagai tenaga sukarela Perpustakaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata Sukarela berarti dengan kemauan sendiri, dengan rela hati.¹¹ Walaupun mereka tidak memiliki tunjangan khusus seperti staf dan pustakawan lainnya yang ada di Perpustakaan UIN Ar-Raniry pada umumnya. Pekerjaan atau kegiatan yang mereka kerjakan

⁹Diakses pada tanggal 03 Juni 2017 jam 21: 30 WIB melalui situs:
http://pustaka.unand.ac.id/images/pdf/permenpan_9_2014.pdf

¹⁰Diakses pada tanggal 02 februari 2017 jam 21:32 WIB melalui situs:
www.kemenerin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf

¹¹ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1987), hal.971

sehari-hari tidak jauh berbeda dengan pustakawan UIN Ar-Raniry lainnya. Ada enam orang tenaga sukarela yang bekerja dengan sukarela dalam membantu perpustakaan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan sebagaimana yang dilakukan oleh pustakawan lainnya.

Tenaga sukarela yang diberdayakan di perpustakaan UIN Ar-Raniry ditempatkan pada layanan yang berbeda-beda, seperti layanan sirkulasi maupun layanan referensi. Masing-masing dari mereka memiliki latar belakang yang sama yaitu, 4 orang diantaranya merupakan sarjana Ilmu perpustakaan dan 2 orang lainnya merupakan sarjana hukum dan sarjana komputer.

Berdasarkan observasi awal penulis di Pusat Perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh, tenaga sukarela yang ada di perpustakaan UIN Ar-raniry memiliki tugas dan tanggung jawab yang sama dengan pustakawan lain yang ada di Perpustakaan UIN Ar-raniry Banda Aceh, mereka saling membantu dan bekerja sama dalam melayani pengguna yang berkunjung ke perpustakaan. Namun di sini status mereka di katakan sukarela. Untuk gaji, mereka menerima upah namun yang mereka terima bukan dari anggaran perguruan tinggi melainkan dari pribadi perpustakaan, meskipun begitu jam kerja mereka sama dengan pustakawan dan staf perpustakaan lainnya. Oleh karena itu, penulis ingin mengetahui apakah dengan adanya tenaga sukarela dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan UIN Ar-raniry Banda Aceh.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

**“PENGARUH TENAGA KERJA SUKARELA PERPUSTAKAAN
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN UIN
AR-RANIRY”**

B. Rumusan masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, dapat ditentukan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah

Apakah dengan adanya tenaga kerja sukarela berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh?

C. Tujuan penelitian

Dari permasalahan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tenaga kerja sukarela terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dirumuskan, maka manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Untuk menambah pengetahuan bagi pengembangan perpustakaan dan bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenai gambaran pengetahuan tentang pelaksanaan fungsi perpustakaan.

2. Manfaat praktis:

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry, para dosen dan mahasiswa UIN sebagai perbandingan pengembangan pelayanan perpustakaan secara lebih luas seperti yang menyangkut dengan Kualitas Pelayanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan sebagai referensi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian serupa.

E. Penjelasan istilah

Untuk menghindari kesalah pahaman dalam menafsirkan istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini, penulis menjelaskan beberapa istilah yang dapat membantu pembaca, diantaranya :

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada dari sesuatu orang (orang, benda dan lain-lain) yang ikut membentuk watak kepercayaan dan perbuatan seseorang.¹² Dalam kamus besar bahasa indonesia, “Pengaruh dapat diartikan sebagai hubungan timbal balik/ sebab akibat”.¹³

2. Tenaga kerja sukarela

Tenaga kerja merupakan penduduk yang berada dalam usia kerja. Menurut UU no. 13 tahun 2003 Bab I pasal I ayat 2

¹² W.J.S Puwadarnita, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta : Balai Pustaka,2007), hal.865

¹³ Tim penyusun kamus pusat bahasa, *kamus besar bahasa indonesia*,ed.3 (Jakarta: balai pustaka, 1990) hal.595

disebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memnuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat¹⁴. Sedangkan istilah sukarela adalah dengan kemauan sendiri, dengan rela hati.¹⁵ Adapun tenaga kerja sukarela yang penulis maksud disini adalah tenaga kerja sukarela yang dasar pendidikannya sebagai pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Ar-raniry Banda Aceh yang berjumlah 6 orang.

3. Kualitas pelayanan

Kualitas adalah suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa.¹⁶

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah pelayanan mengandung pengertian usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan.¹⁷ Sedangkan menurut Lasa Hs pelayanan merupakan upaya memberikan layanan berupa penyediaan jasa sirkulasi, baca di tempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, pelayanan *audio visual*, pelayanan internet, bimbingan pemakai, jasa fotokopi,

¹⁴ Diakses pada tanggal 17 Desember 2016 jam 15.45 WIB dari situs: digilib.uinsby.ac.id/508/3/Bab%202.pdf

¹⁵ W.J.S Purwadamita... *kamus umum bahasa indonesia*, hal.971

¹⁶ Diakses pada tanggal 07 Juni 2017 jam 21:30 WIB dari situs: http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-wawandarma-31923-8-unikom_w-i.pdf

¹⁷ Depdiknas, *kamus besar bahasa indonesia* (jakarta: Balai Pustaka, 1990), hal. 595

pelayanan reproduksi, pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antar perpustakaan, dan pelayanan konsultasi.¹⁸

Kualitas pelayanan berhasil dibangun apabila pelayanan yang di berikan kepada pengguna perpustakaan mendapatkan kesan yang baik dari pengguna perpustakaan, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat melihat kualitas pelayanan berdasarkan harapan- harapan pengguna perpustakaan dalam mencari kebutuhan informasi.

Zeithml et al. membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi SerQual. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung.

1. *Tangibles* (bentuk fasilitas fisik, sarana, persinalia, dan media komunikasi).
2. Reliabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka)
3. Responsivitas (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat).
4. Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya).
5. Empati (perhatian terhadap setiap pemakai secara individu).¹⁹

¹⁸ HS Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Media Citra, 1984), hal.

Yang penulis maksud disini adalah pelayanan yang diberikan oleh tenaga kerja sukarela kepada pengguna perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

¹⁹ Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta:UIN Sunan Kalijaga, 2007), hal. 219

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian pustaka

Berdasarkan penelusuran peneliti terhadap beberapa penelitian sejenis yang berkenaan dengan topik kualitas pelayanan di perpustakaan terdapat penelitian yang memiliki keterkaitan dalam pembahasannya dengan penelitian ini, namun terdapat pula beberapa perbedaan dalam hal variabel, subjek penelitian, tempat penelitian serta waktu Penelitian.

Penelitian yang pertama adalah penelitian berjudul “Pengaruh perekrutan mahasiswa terhadap kualitas shelving di UPT Perpustakaan Unsyiah” yang ditulis oleh Aguslindar pada tahun 2016. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh antara perekrutan mahasiswa terhadap kualitas shelving di UPT perpustakaan Unsyiah, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dari penelitian ini seluruh mahasiswa yang direkrut sebanyak 44 mahasiswa. hasil analisis yang didapatkan terletak diantara 0.40 – 0.599, ini berarti korelasi antara kedua variabel X dan variabel Y adalah tergolong cukup kuat. Kemudian dari hasil uji hipotesis dapat dilihat juga bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yang mana t_{hitung} memiliki nilai sebesar 4,5785 sedangkan t_{tabel} memiliki nilai 2,02% pada taraf signifikansi 5% sehingga hasilnya terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X dengan variabel Y pada penelitian ini. Selanjutnya berdasarkan dari hasil analisis persamaan regresi di atas, dengan

menggunakan rumus regresi linier dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh perekrutan mahasiswa dengan kualitas shelving dapat diukur dengan instrumen yang ada, maka persamaan regresi linier dapat ditulis sebagai berikut: pengaruh perekrutan mahasiswa $Y=589,0396+0,4663181$ (kualitas shelving koleksi). Dengan demikian, nilai konstanta $a= 589,0396$ dan nilai dari konstanta $b= 0,4663181$ dalam artian terdapat pengaruh yang signifikan antara kedua variabel tersebut.¹

Penelitian kedua yang sejenis dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Rizki Ramadhan pada tahun 2016 dengan judul “Hubungan time management dengan kualitas layanan di UPT perpustakaan Unsyiah”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan time management pustakawan dengan kualitas layanan di UPT perpustakaan Unsyiah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan responden sebanyak 25 orang. Hasil analisis data korelasi yang di peroleh dari nilai koefisien r sebesar 0,529 yang berarti mempunyai pengaruh antara variabel X dan variabel Y . Untuk menguji kedua hipotesis perlu di bandingkan antara thitung dan ttabel. Maka diperoleh nilai ttabel pada taraf signifikan 5% sebesar 0,108, dan ternyata nilai koefisien r sebesar 0,529 adalah jauh lebih besar dari ttabel, maka H_0 ditolak dan H_a diterima,

¹ Aguslindar, “Pengaruh Perekrutan Mahasiswa Terhadap Kualitas Shelving di UPT Perpustakaan Unsyiah”, *Skripsi*, (Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2016)

maka dengan kata lain terdapat pengaruh antara hubungan *time management* pustakawan dengan kualitas layanan perpustakaan.²

Adapun persamaan kedua penelitian di atas adalah seluruhnya sama-sama membahas masalah tenaga sukarela dan kualitas pelayanan namun masing-masing penelitian mempunyai fokus penelitian yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Aguslindar berfokus untuk mengetahui perekrutan mahasiswa terhadap kualitas shelving sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Ramadhan berfokus untuk mengetahui *time management* terhadap kualitas layanan. Sedangkan fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tenaga sukarela terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

B. Tenaga Kerja Sukarela

1. Pengertian tenaga kerja sukarela

Agar dapat memberikan layanan yang baik sesuai dengan fungsinya, perpustakaan memerlukan tenaga kerja yang memadai baik dari jumlah maupun dari kualitas yang harus dimilikinya. Tenaga kerja merupakan penduduk yang berada dalam usia kerja. Menurut UU no. 13 tahun 2003 Bab I pasal I ayat 2 disebutkan bahwa tenaga kerja adalah setiap orang yang

² Rizki Ramadhan, "Hubungan *time management* dengan kualitas layanan di UPT perpustakaan Unsyiah", *Skripsi*, (Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2016)

mampu melakukan pekerjaan guna menghasilkan barang dan atau jasa baik untuk memnuhi kebutuhan sendiri maupun untuk masyarakat.³

Menurut Payaman Simanjuntak, tenaga kerja mencakup penduduk yang sudah dan sedang bekerja, sedang mencari pekerjaan dan yang melakukan kegiatan lain seperti bersekolah dan mengurus rumah tangga. Pencari kerja, bersekolah dan mengurus rumah tangga, walaupun tidak bekerja, mereka dianggap secara fisik mampu dan sewaktu-waktu dapat ikut bekerja⁴. Sedangkan sukarela sendiri artinya dengan kemauan sendiri atau dengan rela hati.

2. Peran dan tugas pustakawan

Menurut Hermawan, Rachman peranan pustakawan dalam melayani penggunaanya dan sangat beragam, disamping berperan sebagai pustakawan dapat pula berperan sebagai guru. Di perguruan tinggi dapat pula berperan sebagai dosen atau peneliti.⁵

Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran serta tepat waktu. Dengan perkembangan teknologi

³ Bab II, Kajian Teori, diakses pada tanggal 17 Desember 2016 jam 15.45 WIB dari situs: digilib.uinsby.ac.id/508/3/Bab%202.pdf

⁴ Tita Melisa Rahmawati, "Faktor yang Mempengaruhi Minat Tenaga Kerja untuk Bekerja ke Luar Negeri Studi Kasus Kota Semarang", *Skripsi*, diakses pada tanggal 05 januari 2017 pukul 8:12 WIB melalui situs: [Undip. Ac. Id/23472/1/skripsi.pdf](http://Undip.Ac.Id/23472/1/skripsi.pdf)

⁵ Sri Endang Yektiningsih, "Peranan Pustakawan dalam Mewujudkan Kinerja Perpustakaan di Perpustakaan Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Seni dan Budaya Yogyakarta", *Skripsi*, diakses pada tanggal 10 juli 2017 jam 14:50 WIB melalui situs: <http://digilib.uin-suka.ac.id/2419/2/BAB%20I%2C%20V.pdf>

informasi maka peran pustakawan lebih di tingkatkan sehingga dapat berfungsi sebagai mitra bagi para pencari informasi. Sebagaimana fungsi tradisionalnya, pustakawan dapat mengarahkan pencari informasi untuk mendapatkan informasi yang sah dan dapat di pertanggungjawabkan. Pustakawan dapat juga menyediakan informasi yang mungkin sangat bernilai, namun keberadaannya sering tersembunyi seperti literatur kelabu (*grey literature*).⁶

Tugas pokok pustakawan adalah kegiatan di bidang kepastakawanan yang meliputi pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem kepastakawanan yang dilakukan oleh setiap pustakawan sesuai dengan jenjang jabatannya.⁷

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya menjelaskan bahwa tugas pokok pustakawan tingkat terampil meliputi pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/ sumber informasi, pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Sedangkan tugas pokok pustakawan tingkat ahli meliputi pengorganisasian dan pendayagunaan koleksi bahan pustaka/ sumber

⁶ Nurazizah, "Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI", *Skripsi*, diakses pada tanggal 10 Juli 2017 jam 14:20 WIB dari situs: <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/124408-RB13n438e-Usaha%20pustakawan-HA.pdf>

⁷ Perpustakaan Nasional RI, *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Indonesia Nomor 11 tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*, (Jakarta: Perpustakaan nasional RI, 2015) hal. 9

informasi, pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi serta pengkajian pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.⁸

Pada hakikatnya tugas profesional perpustakaan dapat dilakukan oleh tenaga oleh tenaga profesi atau lebih dikenal dengan pustakawan. Berikut ini merupakan tugas- tugas yang menuntut pelaksanaan secara profesional

- a. Riset dan studi dalam rangka pengembangan dan peningkatan ilmu perpustakaan.
- b. Seleksi pustaka baik untuk koleksi, bibliografi, maupun pangkalan data, menuntut pengetahuan yang tinggi.
- c. Penciptaan alat kontrol bagi informasi yang memungkinkan penemuan kembali tersebut secara cepat dan tepat. Dengan kata lain pemrosesan pustaka dan organisasinya menuntut penciptaan sistem yang baik. Sistem akan selalu berkembang dengan semakin meningkatnya iptek, semakin banyaknya jenis informasi dan semakin beraneka ragamnya kebutuhan para pemakai.
- d. Bimbingan kepada para pemakai serta penyelenggaraan jasa informasi. Pekerjaan ini memerlukan berbagai tingkat pengetahuan profesional sesuai dengan kebutuhan para pemakai. Mulai dari pertanyaan atau persoalan sederhana sampai dengan yang rumit.⁹

⁸ Perpustakaan Nasional RI, *Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2006) hal. 5

⁹ Perpustakaan Pasca Sarjana UIN A-Raniry, *Library of UIN Ar-Raniry*, vol.7 cet, 2, (Banda Aceh: Perpustakaan Pasca Sarjana UIN Ar-Raniry, 2015) hal.95

C. Kualitas pelayanan perpustakaan

1. Pengertian kualitas pelayanan perpustakaan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan oleh setiap pengguna jasa layanan. Kualitas pelayanan terdiri dari dua kata yaitu kualitas dan pelayanan. kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁰ Menurut Gaspersz dalam skripsi yang ditulis oleh Riyanto pengertian dari kualitas menunjukkan bahwa kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi dari yang konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya, seperti kualitas interaksi, kualitas lingkungan fisik dan kualitas hasil.¹¹

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang di selenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan di dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia yang tersedia di perpustakaan.¹² Artinya, setiap pengguna membutuhkan informasi dan sumber-sumber informasi, ia harus

¹⁰ Rudi Wawolumaja, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik Universitas Kristen Maranatha dengan metode Servqual*, (Bandung: Universitas Kristen Maranatha)

¹¹ Riyanto, tingkat kepuasa konsumen terhadap kualitas pelayanan grand puri water park bantul, (Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014)

¹² Suherman, *Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah*, (Bandung: Saga Visi Paripurna, 2009), hal. 183

dengan mudah bisa mendapatkan dengan relatif cepat dan tepat. Sumber-sumber informasi harus tersedia di tempat-tempat yang sangat memerlukannya seperti lembaga-lembaga pendidikan, penelitian, dan pusat-pusat informasi. Kecenderungan penerapan konsep pelayanan perpustakaan seperti ini memerlukan kondisi-kondisi sebagai berikut.

1. Perpustakaan harus mempunyai persediaan informasi dan sumber-sumber informasi yang multitujuan, memadai, dan bervariasi, baik dalam isi, format, maupun ukurannya.
2. Perpustakaan harus mengorganisasikan dan menawarkan pelayanannya dengan konsep layanan terhantar (tidak hanya menunggu pengguna datang ke perpustakaan).
3. Seperti halnya pedagang, perpustakaan harus mengembangkan sayap dengan cara memperbanyak jumlah pengguna sebagai komoditas.¹³

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan

Secara konseptual banyak faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan karena untuk dapat mewujudkan sistem pelayanan yang baik maka perpustakaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya.

Parasuraman Zeithaml, kualitas suatu jasa atau pelayanan terbentuk karena beberapa faktor yang mempengaruhi antara lain :

¹³ Pawit M. Yusuf, Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan, (Jakarta: Bumi Aksara,2009), hal. 376

- a. *Enduring Service Intensifiers*, faktor ini merupakan faktor yang bersifat stabil mendorong pelanggan untuk meningkatkan sensitivitasnya terhadap jasa.
- b. *Personal need*, dalam hal ini pengharapan konsumen dipengaruhi oleh kebutuhan pribadi yang biasanya tergantung pada karakteristik dan keadaan pribadi, sehingga memiliki pengaruh yang kuat.
- c. *Transitory Service Intensifiers*, faktor ini merupakan faktor individual yang bersifat sementara yang meningkatkan sensitivitas pelanggan terhadap jasa.
- d. *Perceived Service Alternatives*, merupakan persepsi pelanggan terhadap tingkat atau derajat pelayanan perusahaan lain yang sejenis.
- e. *Self Perceived Role*, faktor ini adalah persepsi pelanggan tentang tingkat atau derajat keterlibatan dalam mempengaruhi jasa yang diterimanya.
- f. *Situational Factor*, faktor situasi terdiri atas segala kemungkinan yang bisa mempengaruhi kinerja jasa, yang berada diluar kendali penyedia jasa.
- g. *Explicit Service Promises*, faktor ini merupakan pernyataan (secara personal atau nonpersonal) oleh organisasi tentang jasanya kepada pelanggan.

- h. *Implicit Service Promises*, faktor ini menyangku petunjuk yang berkaitan dengan jasa yang memberikan kesimpulan bagi pelanggan tentang jasa yang bagaimana yang seharusnya dan yang akan diberikan.
- i. *Word-of-Mouth* (rekomendasi/saran dari orang lain), yaitu pengaruh yang timbul karena apa yang didengar oleh konsumen dari konsumen lain, dan mereka cenderung mempercayainya, sehingga pengaruh ini bersifat potensial. *Word of mouth* ini biasanya cepat diterima oleh pelanggan karena yang menyampaikannya adalah mereka yang dapat dipercayainya, seperti pakar, teman, keluarga, dan publikasi media masa.
- j. *Past experience*, merupakan pengalaman masa lampau meliputi hal hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan, yang juga berpengaruh terhadap harapan konsumen; Standar pelayanan perpustakaan yang berkualitas.¹⁴

Dari uraian di atas maka jelas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi seperti kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan serta kemampuan. Namun yang tidak kalah penting adalah sarana dan prasarana. Selain itu, kualitas pelayanan juga berhubungan dengan sikap tenaga kerja yang profesional, memiliki prosedur yang mudah dan suasana perpustakaan yang nyaman. Sesuai dengan perkembangan zaman, di era

¹⁴ Artika Bina Perdana, "Hubungan Kemampuan Kerja, Kepuasan Kerjadengan Kinerja Pegawai Kecamatan Kendungwuni Kabupaten Pekalongan", *skripsi*, diakses pada tanggal 25 Mei 2017 jam 21:05 melalui situs:
<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=72956&val=4925>

globalisasi dimana setiap lembaga penyedia informasi dituntut agar dapat menguasai informasi yang lengkap terlebih lagi bagi perpustakaan perguruan tinggi.

3. Standar pelayanan perpustakaan yang berkualitas

Pada dasarnya penilaian kualitas layanan yaitu “*Only customers judge quality; all other judgments are essentially irrelevant* (hanya pengguna yang berhak menilai suatu kualitas layanan, seluruh penilaian lain sebenarnya tidaklah relevan). Metode LibQual+™ digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pemustaka (minimum dan yang diinginkan). Ada empat dimensi dalam metode LibQual+™ yang dijadikan sebagai variabel pengukuran kualitas layanan

1. *Access to information*: Dimensi ini menilai kecukupan koleksi yang dimiliki perpustakaan dan kemampuan pengguna dalam mengakses informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu.
2. *Affect of service*: Merupakan penilaian terhadap aspek/sisi manusia dari organisasi perpustakaan. Dimensi ini meliputi sikap empati (*empathy*) yaitu perhatian seorang petugas perpustakaan atau pustakawan dalam menangani pengguna untuk mencari kebutuhan yang diinginkan, jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan dapat memberikan rasa aman dan percaya kepada konsumen, kehandalan (*reliability*) adalah memberikan layanan secara cepat, kemampuan untuk dipercaya dan

tepat waktu serta daya tanggap (*responsiveness*) yaitu kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan jasa yang dibutuhkan pengguna.

3. *Personal control*: Dimensi ini terkait dengan mampu tidaknya pengguna untuk dapat mencari dan mengontrol berbagai informasi yang disediakan oleh pustakawan/petugas perpustakaan maupun lembaga informasi lainnya. Bagaimana pengguna dapat melakukan aktivitas secara mandiri di perpustakaan dalam memanfaatkan fasilitas atau layanan perpustakaan.
4. *Library as place*: Dimensi ini menyangkut penilaian perpustakaan oleh pengguna dalam pengertian fisik. Perpustakaan dinilai dari segi fungsional ruangnya untuk kegiatan belajar, tempat berkontemplasi dan refleksi diri atau meningkatkan intelektual pengguna.¹⁵

Sedangkan *Zeithml et al* didalam karya tulis Syihabuddin dan kawan-kawan membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi SerQual. Kelima dimensi tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung.

1. *Tangibles* (bentuk fasilitas fisik, sarana, persinalia, dan media komunikasi). Tangible merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada pengguna.

¹⁵ Inayatul Ramadita, "Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata Dengan Menggunakan Metode LIBQUAL+™", *Skripsi*, diakses pada tanggal 26 Mei 2017 jam 22:30 dari situs: <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/29384/1/INAYATUL%20RAMADITA-FAH.pdf>

2. Reliabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka). Merupakan kemampuan pustakawan untuk melaksanakan layanan sesuai dengan semestinya.
3. Responsivitas (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat). Merupakan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
4. Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya). Merupakan pengetahuan dan perilaku pegawai perpustakaan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pada diri pengguna dalam menikmati layanan yang disediakan.
5. Empati (perhatian terhadap setiap pemakai secara individu).¹⁶ Merupakan kemampuan pustakawan untuk memberikan perhatian kepada pengguna secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan pengguna.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahawa standar kualitas layanan di perpustakaan harus diperhatikan dan diutamakan demi kepuasan pengunjung / pengguna perpustakaan agar tidak menimbulkan efek yang tidak baik dari pemustaka untuk perpustakaan yang dikunjungi. Karena baik atau tidaknya kualitas sebuah perpustakaan sangat berkaitan dengan bagaimana pelayanan yang diberikan kepada penggunanya. Perpustakaan akan dinilai baik oleh penggunanya

¹⁶ Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Yogyakarta:UIN Sunan Kalijaga, 2007), hal. 219

apabila perpustakaan mampu menyelesaikan permasalahan penggunanya dalam mencari informasi yang mereka butuhkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*). Penelitian lapangan adalah suatu pendekatan dalam melakukan penulisan yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah serta tidak bisa dilakukan di laboratorium melainkan harus terjun kelapangan.¹ Jenis metode penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau memberikan gambaran terhadap dua variabel melalui data sampel atau dalam satu populasi sebagaimana adanya.² Sedangkan pendekatan penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif yaitu penelitian tentang data yang dikumpulkan dan dinyatakan dalam bentuk angka-angka.³ Dari masalah yang diteliti, maka yang menjadi variabel X dalam penelitian ini adalah tenaga kerja sukarela, sedangkan yang menjadi variabel Y adalah kualitas pelayanan.

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

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

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

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu tempat yang dipilih serta ingin diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan. Adapun lokasi penelitian ini bertempat di perpustakaan UIN Ar-Raniry yang beralamat di Jln. T. Nyak Arief Kampus UIN Ar-Raniry, Darussalam- Banda Aceh. Alasan penulis memilih perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh karena perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh banyak memiliki tenaga sukarela perpustakaan dari alumni jurusan ilmu perpustakaan sehingga mereka mempunyai keahlian di bidang perpustakaan, dengan demikian penulis tertarik melakukan penelitian di perpustakaan UIN Ar-Raniry untuk melihat bagaimana pengaruh antara tenaga kerja sukarela perpustakaan terhadap kualitas pelayanan. Rentang waktu penelitian yang penulis lakukan berkisar antara 3 minggu.

C. Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.⁴ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua tenaga sukarela yang ada di perpustakaan UIN Ar-Raniry sebanyak 6 orang.

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

⁴ *Ibid*, hlm. 80.

⁵ *Ibid*, hlm. 81.

sukarela yang ada di perpustakaan UIN Ar-Raniry dengan menggunakan *sampling jenuh*. *Sampling jenuh* adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini dilakukan karena jumlah populasi relatif kecil, atau kurang dari 30 orang, istilah lain sampel jenuh adalah sampel sensus dimana semua anggota populasi dijadikan sampel.⁶

D. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yaitu rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.⁷ Tenaga Kerja Sukarela Perpustakaan adalah variabel independen (X) dan pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan adalah variabel (Y). Berdasarkan variabel inilah dapat dirumuskan dua hipotesis yaitu *Hipotesis Nol (H₀)* dan *Hipotesis Alternatif (H_a)*. Dengan kata lain sebagai berikut:

H_a = Terdapat pengaruh yang positif antara Tenaga kerja sukarela perpustakaan dengan kualitas pelayanan.

H₀ = Tidak terdapat pengaruh yang positif antara Tenaga kerja sukarela perpustakaan dengan kualitas pelayanan.

Hipotesis tersebut kemudian penulis rumuskan dalam hipotesis statistik, yaitu:

H₀: = 0, 0 berarti tidak ada pengaruh.

⁶ *Ibid*, hal. 61.

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,.....hlm. 64

H_a : $\neq 0$, “tidak sama dengan nol” berarti lebih besar atau kurang (-) dari nol
 berarti ada hubungan,
 = nilai korelasi dalam formulasi yang dihipotesiskan.⁸

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

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

Keterangan :

$t = t_{hitung}$ yang ingin dicari

$r =$ Koefisien Korelasi

$n =$ Jumlah Sampel⁹

E. Uji validitas dan reliabilitas

1. Uji validitas

Uji validitas adalah keadaan yang menggambarkan tingkat instrumen yang bersangkutan mampu mengukur apa yang akan diukur. Suatu instrumen yang valid atau sah mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.¹⁰

⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 69.

⁹ Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, (Jakarta: RinekaCipta, 2002), hlm. 19.

¹⁰ Turikan Taniredja, *Penelitian Kuantitatif sebuah Pengantar*, (Bandung: Alfabeta, 2012), hal.42.

Validitas instrumen didefinisikan “sejauh mana instrumen itu merekam/mengukur apa yang dimaksudkan untuk direkam/diukur.”¹¹ Penentuan validitas didasarkan atas perbandingan nilai korelasi yang diperoleh antara skor item dengan skor total item, dengan nilai kritis korelasi produk moment (r tabel). Apabila nilai korelasi hitung (r hitung) lebih besar bila dibandingkan dengan nilai r tabel pada tingkat keyakinan 95% dapat diartikan bahwa item-item pertanyaan dinyatakan valid.

Untuk proses penelitian ini, berikut uji validitas yang penulis gunakan dengan Rumus Korelasi Product Moment:

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

Ket: r_{xy} = Angka indeks pengaruh “r” product moment

$\sum XY$ = Jumlah hasil perkalian antara skor X dan Y

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y

N = Number of case

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen merujuk kepada konsistensi hasil perekaman data (pengukuran) kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang berbeda dalam waktu yang sama atau dalam waktu yang berlainan.¹²

Setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas.

¹¹ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hal.

¹² Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian...*, hal. 58

Teknik uji reliabilitas yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha* dengan menggunakan program SPSS versi 16.0.

Berikut uji Reliabilitas dengan rumus *Alpha-Cronbach*:

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma^2_i}{\sigma^2_t} \right)$$

- Dimana: = koefisien alpha croncbach
- K = banyaknya butir pertanyaan yang valid
- $\sum \sigma^2_i$ = jumlah varians butir pertanyaan yang valid
- σ^2_t = Varians total.¹³

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.¹⁴

1. Angket

Angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis

¹³Azwar S. *Reliabilitas dan Validitas* (Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000), hal. 95.

¹⁴Moh.Nasir, *Metode Penelitian*, (Ciawi: Ghalia Indonesia, 2005), hal.174

kepada responden untuk dijawab.¹⁵ Adapun dalam penelitian ini, angket menjadi suatu kegiatan penulis guna memperoleh data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada responden yang bersifat tertutup yaitu angket yang sudah disediakan alternatif jawaban, sehingga responden tinggal memilih pada kolom yang disediakan dengan memberi tanda checklist (). Angket tersebut diberikan langsung kepada 6 orang tenaga sukarela perpustakaan di UPT UIN Ar-Raniry.

Selanjutnya angket tersebut dianalisis dengan menggunakan pedoman skala *likert*. Skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial.¹⁶ Instrumen penelitian ini menggunakan skala *likert* dibuat dalam bentuk *checklist*. Skala pengukuran variabel dalam penelitian ini mengacu pada Skala *likert* (*Likert Scale*), dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-4 kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi skor atau bobot yaitu banyaknya skor antara 2 sampai 5, dengan rincian sebagian berikut:

1. Jawaban SS (sangat setuju) diberi skor 4.
2. Jawaban S (setuju) diberi skor 3.
3. Jawaban TS (tidak setuju) diberi skor 2
4. Jawaban STS (sangat tidak setuju) diberi skor 1

¹⁵ Ibid,, hlm. 142

¹⁶ Ibid, hal. 93

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data dan menganalisis dokumen-dokumen baik secara tertulis maupun elektronik.¹⁷ Penulis memilih menggunakan metode ini merupakan suatu cara mengumpulkan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masukan yang diteliti, sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan pikiran. Dokumentasi digunakan untuk mendapatkan data tentang gambaran umum perpustakaan UPT UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah. Dengan adanya analisis data, data menjadi berarti dan berguna dalam memecahkan masalah masalah penelitian.¹⁸

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

¹⁷ *Ibid.,*, hal. 136

¹⁸ Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat Analisa dan Penuntun Penggunaan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001) hlm. 149.

1. Tahap *Editing* (Pemeriksaan)

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

2. Tahap *coding* (Pengkodean)

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

3. Tahap *Tabulasi* (pembebaran)

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

angket adalah menyajikan jawaban responden yang dikelompokkan disajikan dalam bentuk tabel.¹⁹

Adapun teknik analisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan Rumus Regresi Linier Sederhana dan dengan bantuan SPSS versi 16.0

¹⁹ M. Burhan Bugin, *Metode Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan dan Kebijakan Publikasi serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, ed.1 (Surabaya: Kencana, 2005), hlm. 164.

BAB IV
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Personalia Pengelola Perpustakaan

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

Tabel 4.3 Personalia Pengelola Perpustakaan UIN Ar-Raniry Tahun 2016

No	Nama	Pangkat/ golongan	Pustakawan /Adm	Pendidikan Terakhir
1	Drs. Khatib A. Latief, M.Lis	Penata Tk. I (III/d)	Lektor	S2-IIUM Malaysia Ilmu Perpustakaan
2	Dra.Qudusisara, S. IPI	Pembina (IVa)	Pustakawan Madya	S1-Perpustakaan - YARSI-Jakarta
3	Nurhabibah S. Ag. S. SIP,	Pembina (IVa)	Pustakawan Madya	S1-Perpustakaan - YARSI-Jakarta
4	Maryana, S. Ag	Pembina (IVa)	Pustakawan Madya	S1-TPA-IAIN Ar-Raniry-Banda Aceh
5	Muslina, S. Ag. SIP, M. Ag, M. LIS	Penata Tk.I (III/d)	Pustakawan Muda	S2-Perpustakaan-Mcgill-Canada
6	Yusrawati, S. Pd.I, S. IPI	Penata Tk.I (III/d)	Pustakawan Muda	S1-Perpustakaan - YARSI-Jakarta
7	Munawar, S. Ag	Penata (III/c)	Administrasi	S1-TBA/Bhs. Arab-IAIN Ar-Raniry-Banda Aceh
8	Dra. Zulaikha	Penata (III/c)	Pustakawan Muda	S1-TPA-IAIN-Ar-Raniry-Banda Aceh
9	Marlini, S. Kom	Penata (III/c)	Pustakawan Muda	S1- Komputer -

				Abulyatama-Banda Aceh
10	Nur Asiah, S-IP	Penata Muda (III/a)	Administrasi	S1-Perpustakaan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh
11	Syairadhi	Pengatur (II/c)	Administrasi	MAN-Aceh Besar
12	Rosmanidar, SE	Penata Muda (III/a)	Administrasi	S1 –Ekonomi-STIES Banda Aceh
13	M.Arzi	Pengatur (II/a)	Administrasi	SLTA- Aceh Besar
14	Riza Umami A.Md	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	D3 Univ. Syiah Kuala Banda Aceh
15	Verawati, S.IP	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-Perpustakaan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh
16	Fatria Yulita, S.IP	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-Perpustakaan IAIN Ar-Raniry Banda Aceh
17	Nurul Hadi. S, Ag	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-TBA IAIN Ar-Raniry Banda Aceh
18	Saifullah, S.Pd.I	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-TBA IAIN Ar-Raniry Banda Aceh
19	Hera Masroni, S.Pd.I	Pegawai kontrak (SK-Rektor)	Administrasi	S1-Perpustakaan-UIN Ar-Raniry-Banda Aceh
20	Desi Yuliana, S.IP	Tenaga suka rela (SK)	Administrasi	S1-Perpustakaan-UIN Ar-Raniry-Banda Aceh
21	Siti Magfirah,	Tenaga suka rela	Administrasi	S1-

	S.IP	(SK)		Perpustakaan- UIN Ar- Raniry-Banda Aceh
22	Nurul Izzah	Tenaga suka rela (SK-Rektor)	Administrasi	MAN-Banda Aceh
23	Sulfi Ayu, SH	Tenaga suka rela (SK)	Administrasi	S1 Hukum- Unsyiah- Banda Aceh
24	Muhammad Iqbal, S.Kom	Tenaga suka rela (SK)	Administrasi	S1-Komputer- Univ. Syiah Kuala- Banda Aceh
25	Amira Fadhliana, S.IP	Tenaga suka rela (Non SK)	Administrasi	S1- Perpustakaan- UIN Ar- Raniry-Banda Aceh

Sumber: Data perpustakaan UIN Ar-Raniry tahun 2016

2. Sejarah Singkat Pusat Perpustakaan UIN Ar-Raniry

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

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

Pada Tahun 1971 lokasi Perpustakaan IAIN Ar-Raniry dipindahkan ke gedung induk IAIN Ar-Raniry yang baru selesai dibangun dengan menempati salah satu ruangan yang bukan dikhususkan untuk sebuah perpustakaan di mana Kepala Perpustakaan Bapak Drs. M. Yacob Syamaun. Pada tahun 1975 Perpustakaan IAIN Ar-Raniry memiliki gedung sendiri yang luasnya 250 meter dan namanya menjadi Perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry dan di setiap Fakultas di lingkungan IAIN Ar-Raniry memiliki perpustakaan masing-masing (sistem desentralisasi perpustakaan). Pada saat itu Perpustakaan Induk IAIN Ar-Raniry dipimpin oleh Ibu Dra. Halimah Ismail.¹

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

Tabel 4.1 Nama-Nama Kepala Perpustakaan

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

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

10	Drs. Khatib A. Latief, M.Lis	2016 –Sekarang	Pusat Perpustakaan
----	------------------------------	----------------	--------------------

Sumber : Dokumentasi Profil Pusat Perpustakaan 2016 UIN Ar-raniry

3. Visi dan misi perpustakaan UIN Ar-Raniry

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

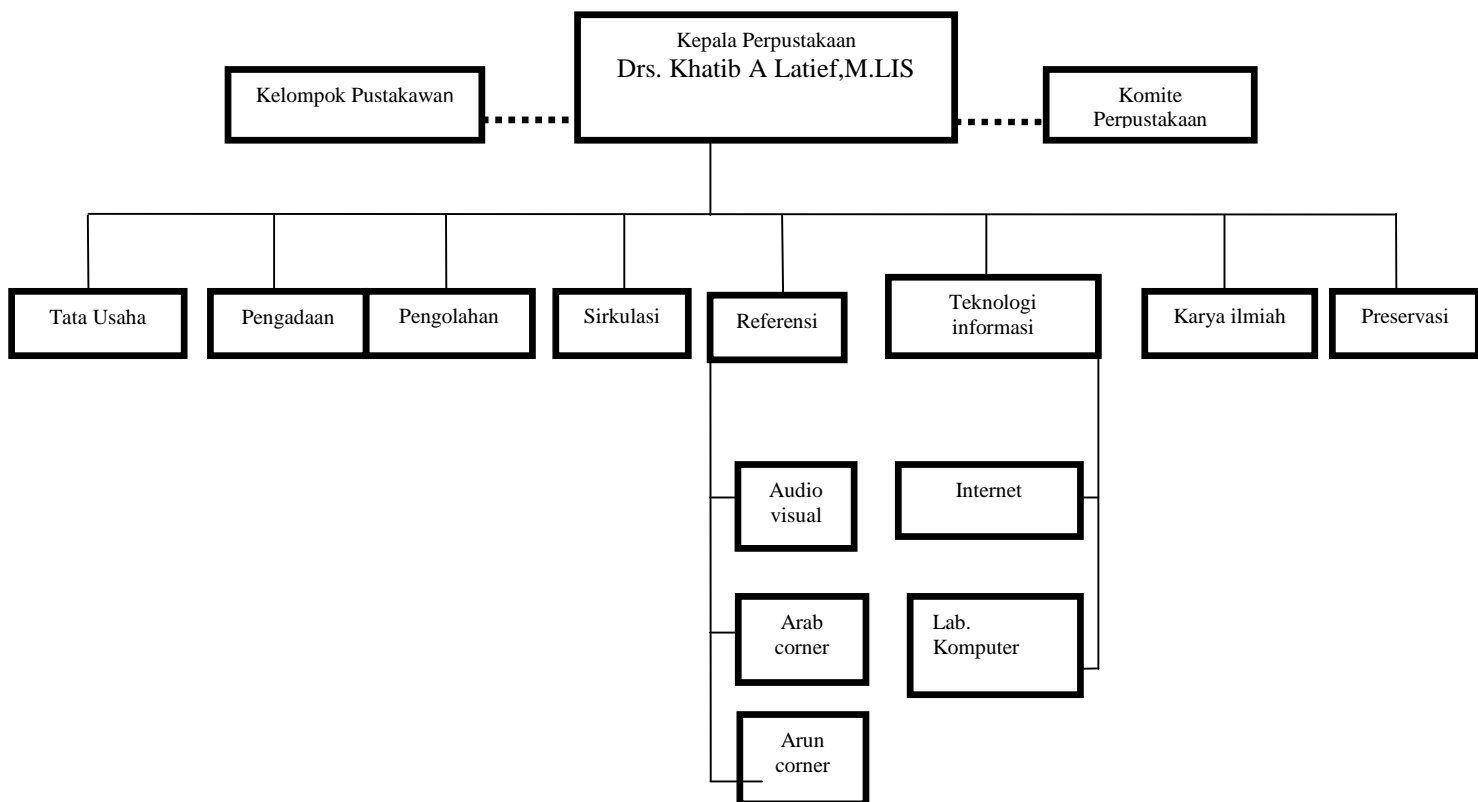
Sedangkan Misi dari perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah:

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

4. Struktur Organisasi

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

Tabel 4.2 Bagan Struktur Organisasi



Sumber: Bagan Struktur Organisasi UIN Ar-Raniry 2016

5. Layanan

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

hanya boleh baca di tempat dan foto copy. Adapun jenis layanan perpustakaan UIN Ar-Raniry, adalah:

a. Sirkulasi

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

b. Referensi

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

c. Audio Visual

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

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

d. Terbitan Lokal (*Local Content*)

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

e. Internet

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

f. Pendidikan Pemakai (*User Education*)

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

g. Sarana Olah Raga

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

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

h. Ruang Serbaguna

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

i. Konsultasi Karya Ilmiah

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

j. *Self Study Room*

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

k. Mushalla

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

l. Ruang Baca Lesehan

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

m. Ruang Baca Koran (loby)

Koran disediakan di ruang loby untuk pengunjung perpustakaan, agar dapat mengikuti berita/informasi terkini baik berita daerah maupun nasional, dalam negeri dan luar negeri. Koran dipajang menggunakan rak khusus koran menggunakan penjepit koran.

B. Hasil Penelitian

1. Hasil Uji validitas

Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket yang terdiri dari 10 pernyataan dari 5 pernyataan variabel tenaga kerja sukarela dan 5 pernyataan variabel kualitas pelayanan. Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan secara statistik, menggunakan korelasi *Product Moment pearson* dengan bantuan SPSS versi 16.0. Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat diukur yang hendak diukur. Pengujian validitas

variabel Perilaku prososial pustakawan dan Kepuasan pengguna. Hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen

No. Pernyataan	Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
1	Tenaga Kerja Sukarela (Variabel X)	0,793	$\text{> } 0,227$	Item soal valid
2		0,782	$\text{> } 0,227$	Item soal valid
3		0,772	$\text{> } 0,227$	Item soal valid
4		0,835	$\text{> } 0,227$	Item soal valid
5		0,856	$\text{> } 0,227$	Item soal valid
6	Kualitas Pelayanan Perpustakaan (Variabel Y)	0,626	$\text{> } 0,227$	Item soal valid
7		0,720	$\text{> } 0,227$	Item soal valid
8		0,646	$\text{> } 0,227$	Item soal valid
9		0,733	$\text{> } 0,227$	Item soal valid
10		0,701	$\text{> } 0,227$	Item soal valid

Pada tabel diatas dapat kita simpulkan bahwa $r_{hitung} > r_{tabel}$ dimana r_{tabel} pada jumlah sampel 50 orang adalah 0,227 pada taraf signifikan 5%. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

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

secara statistik menggunakan uji *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS versi 16.0.

Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

No.	Variabel	Nilai Alpha	r_{tabel}	Keterangan
1.	Variabel Tenaga Kerja Sukarela (variabel X)	0,870	0,227	Reliabel
2.	Kualitas Pelayanan Perpustakaan (variabel Y)	0,782	0,227	Reliabel

Berdasarkan nilai diatas dapat diketahui bahwa *alpha cronbach* untuk masing –masing variabel yaitu Tenaga Kerja Sukarela (x) diperoleh nilai *alpha* sebesar 0,870, sedangkan variabel Kualitas Pelayanan Perpustakaan (y) sebesar 0,782. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} pada jumlah sampel 50 orang adalah 0,227 pada taraf signifikansi 5% hal ini menyatakan nilai alpha reliabel.

3. Analisis Hasil Angket

Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan angket mengenai tenaga kerja sukarela dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Angket yang dibagikan berbentuk pernyataan dengan skala pengukuran menggunakan skala likert. Adapun rumus yang digunakan untuk mendapatkan nilai koefisien korelasi adalah rumus korelasi *Product Moment*. Hasil penelitian ditunjukkan pada tabel berikut ini:

Tabel 4.6 Analisis Korelasi antara Variabel X (Tenaga Kerja Sukarela dan Variabel Y (Kualitas Pelayanan Perpustakaan)

Sampel	X	Y	XY	x ²	y ²
1	8	16	128	64	256
2	15	15	225	225	225
3	14	16	224	196	256
4	17	24	408	289	576
5	13	15	195	169	225
6	9	13	117	81	169
7	14	17	238	196	289
8	11	13	143	121	169
9	9	12	108	81	144
10	11	14	154	121	196
11	10	11	110	100	121
12	15	20	300	225	400
13	15	18	270	225	324
14	11	17	187	121	289
15	12	15	180	144	225
16	17	15	255	289	225
17	15	15	225	225	225
18	12	14	168	144	196
19	11	12	132	121	144
20	10	14	140	100	196
21	11	13	143	121	169
22	11	12	132	121	144
23	15	15	225	225	225
24	15	14	210	225	196
25	15	13	195	225	169
26	13	15	195	169	225
27	16	16	256	256	256
28	16	13	208	256	169
29	19	16	304	361	256
30	15	15	225	225	225
31	6	8	48	36	64
32	17	18	306	289	324
33	10	11	110	100	121
34	7	8	56	49	64

35	19	18	342	361	324
36	16	16	256	256	256
37	17	16	272	289	256
38	6	15	90	36	225
39	14	15	210	196	225
40	8	10	80	64	100
41	18	19	342	324	361
42	10	14	140	100	196
43	14	13	182	196	169
44	13	18	234	169	324
45	16	17	272	256	289
46	10	10	100	100	100
47	16	18	288	256	324
48	17	20	340	289	400
49	5	9	45	25	81
50	11	15	165	121	225
TOTAL	X =645	Y=736	XY=9878	X²=8933	Y²=11312

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

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}} \\
 &= \frac{50 \times 9878 - (645)(736)}{\sqrt{[50 \times 8933 - (645)^2][50 \times 11312 - (736)^2]}} \\
 &= \frac{493900 - 474720}{\sqrt{[446650 - 416025][565600 - 541696]}}
 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{19180}{\sqrt{30625 \times 23904}} \\
 &= \frac{19180}{\sqrt{732060000}} \\
 &= \frac{19180}{27056} = 0,708
 \end{aligned}$$

Berdasarkan rumus di atas, diperoleh nilai korelasi Tenaga Kerja Sukarela dan Pengaruhnya terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan sebesar 0.708. Dalam penelitian interpretasi sederhana terhadap Angka indeks Korelasi “r” *Product Moment* (r_{xy}) Interpretasi kuat atau lemahnya hubungan yang terjadi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.7 Interpretasi Angka Indeks Korelasi *Product Moment*

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

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

Berpedoman pada interpretasi indeks angka korelasi *Product Moment* di atas nilai r_{xy} sebesar 0.708. Nilai tersebut menunjukkan bahwa antara variabel x dan y terdapat korelasi yang *kuat*. Jadi terdapat korelasi yang positif sebesar 0.708 antara tenaga kerja sukarela dengan kualitas pelayanan perpustakaan.

4. Uji Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.³ Untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan analisis dengan menentukan koefisien determinasi dengan rumus:

$$R = (r_{xy})^2 \times 100\%$$

$$R = (0,708)^2 \times 100\%$$

$$R = (0,5012) \times 100\%$$

$$R = 50,13\%$$

Hasil perhitungan dengan menggunakan program SPSS versi 16.0 dapat diketahui bahwa koefisien determinasi yang diperoleh sebesar 50,13%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (Tenaga Kerja Sukarela) mempengaruhi variabel dependen (Kualitas Pelayanan Perpustakaan) sebesar 50,13%. Sedangkan sisanya 49,87% di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh penulis.

³ Ghozali Imam, Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS, (Semarang :BP UNDIP, 2011), hlm.112

5. Pembuktian hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data angket, diperoleh nilai korelasi antara Tenaga Kerja Sukarela Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan sebesar 0,708. Peneliti menentukan hipotesis dengan berpedoman pada ketentuan berikut ini.

Ha: Ada pengaruh yang signifikan antara Tenaga Kerja Sukarela Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Ho: tidak ada pengaruh yang signifikan antara Tenaga Kerja Sukarela Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Selanjutnya penulis menentukan t_{hitung} atau melakukan pengujian hipotesis berdasarkan rumus berikut:

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

$$t_{hitung} = \frac{0,708\sqrt{50-2}}{\sqrt{1-(0,708)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,708\sqrt{48}}{\sqrt{1-0,292}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,708\sqrt{48}}{\sqrt{0,708}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4,9051}{0,8414}$$

$$t_{hitung} = 5,8296$$

Adapun ketentuan pengujian hipotesis yaitu apabila $t_{hitung} >$ dari t_{tabel} maka t_{hitung} dengan kriteria:

$t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 di tolak dan H_a diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel X dengan Y.

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

Untuk membuktikan taraf signifikansi, dengan melihat tabel nilai “t”, dengan menggunakan rumus $df = N - nr$ ($50 - 2 = 48$) untuk $5\% = 0,227\%$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 di tolak dan H_a diterima. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh positif dan signifikan antara Tenaga Kerja Sukarela Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

6. Hasil Teknik Analisis Regresi

Teknik analisis data penulis menggunakan bantuan program spss 16.0 untuk mengetahui analisis regresi sederhana yang bertujuan untuk mengetahui seberapa pengaruh antara variabel X dan Y.

Berikut hasil dari Teknik Analisis Regresi Sederhana :

Regression

Tabel 4.8a

Variables Entered/Removed^b

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	VAR00001 ^a		Enter

a. All requested variables entered.

b. Dependent Variable: VAR00002

Tabel 4.8.b

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.708 ^a	.491	.481	2.54090

a. Predictors: (Constant), VAR00002

Tabel 4.8c

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	299.383	1	299.383	46.371	.000 ^a
	Residual	309.897	48	5.829		
	Total	609.280	49			

a. Predictors: (Constant), VAR00002

b. Dependent Variable: VAR00001

Tabel 4.8d

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.114	1.765		.631	.531
	VAR00002	.797	.117	.701	5.829	.000

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.114	1.765		.631	.531
	VAR00002	.797	.117	.701	5.829	.000

a. Dependent Variable: VAR00001

Dari hasil pengujian regresi dapat diinterpretasi bahwa menunjukkan pada variabel X dan Y yang terkait di atas:

- a. Pada tabel 4.8a menunjukkan antara variabel X dan Y yang diproses dari variabel yang terkait antara keduanya.
- b. Tabel 4.8b menampilkan hasil dari nilai R yang merupakan simbol dari nilai korelasi antar dua variabel, dengan nilai korelasi yang diperoleh yaitu 0,708 dengan demikian dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh antara Tenaga Kerja Sukarela terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan tergolong kuat.
- c. Tabel 4.8c digunakan untuk menentukan taraf signifikan atau linier dari regresi. Kriteria pengujian jika hasil $F_{hitung} \geq R_{tabel}$, maka H_0 ditolak, dengan demikian terjadi pengaruh yang signifikan, sebaliknya jika $F_{hitung} \leq R_{tabel}$, maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi pengaruh yang signifikan. Berdasarkan tabel ke tiga, diperoleh nilai $F_{hitung} 5,8296 \geq F_{tabel} 0,227$ pada taraf signifikan 5%, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian Tenaga Kerja Sukarela Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan.

- d. Tabel 4.8d memperoleh hasil persamaan regresi antara variabel X dan Y yaitu $Y = 1.114 + 0.797 X$ (Tenaga Kerja Sukarela). Dengan demikian, nilai konstanta $b = 0.797$ dan nilai konstanta $a = 1.114$ terdapat pengaruh yang signifikan antara keduanya.

C. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang memiliki tenaga kerja sukarela, beberapa dari mereka merupakan sarjana ilmu perpustakaan. Tidak jauh berbeda dengan pustakawan lainnya, mereka juga bertugas melayani pengunjung dalam mencari informasi.

Berdasarkan uji hipotesis menggunakan t_{hitung} diperoleh nilai sebesar 5,829 sedangkan nilai t_{tabel} memiliki nilai 0,227 pada taraf signifikan 5%. Dengan demikian terdapat pengaruh yang positif karena nilai dari uji t_{hitung} lebih besar dari pada nilai yang di peroleh t_{tabel} . Hal ini dibuktikan berdasarkan hasil pengujian menggunakan rumus *Product Moment*, yaitu 0,708 yang menyatakan terdapat pengaruh kuat antara variabel X dan Y. Kemudian dengan hasil yang diperoleh melalui uji regresi linier, bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Tenaga Kerja Sukarela Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Dari hasil pengujian yang dicapai yaitu $F_{hitung} 5,8296 \geq F_{tabel} 0,227$, maka hipotesis awal ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Dengan kata lain terdapat pengaruh yang positif antara Tenaga Kerja Sukarela Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Demikian pula dengan menguraikan hasil penelitian menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif digunakan untuk menjelaskan jawaban – jawaban yang diberikan responden melalui kuesioner penelitian tentang “Tenaga Kerja Sukarela Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry”.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya tenaga kerja sukarela di UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian dengan nilai R sebesar 0,708.
2. Pengaruh Positif Tenaga Kerja Sukarela terhadap Kualitas Pelayanan tergolong kuat dengan nilai Koefisien Determinasi sebesar 50,13%, sedangkan 49,87 % di pengaruhi oleh faktor lain.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, ada beberapa saran yang dapat ditulis diantaranya:

1. Keberadaan tenaga kerja diketahui memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebuah perpustakaan, maka UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh diharapkan memperhatikan sumber daya manusia yang ada didalamnya.
2. Penulis menyarankan agar UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry mempertahankan tenaga kerja sukarela, karena adanya tenaga kerja sukarela di UPT memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

Aditiacarl, “Kualitas Pelayanan”, *Skripsi*, diakses pada tanggal 18 Januari 2017 jam 15:10 WIB dari situs:

<http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/535/jbptunikompp-gdl-aditiacarl-26739-6-babii.pdf>.

Aguslindar, “Pengaruh Pengrekrutan Mahasiswa Terhadap Kualitas Shelving di UPT Perpustakaan Unsyiah”, *Skripsi*, Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2016.

Artika Bina Perdana, “Hubungan Kemampuan Kerja, Kepuasan Kerjadengan Kinerja Pegawai Kecamatan Kendungwuni Kabupaten Pekalongan”, *skripsi*, diakses pada tanggal 25 Mei 2017 jam 21:05 melalui situs:

<http://download.portalgaruda.org/article.php?article=72956&val=4925>.

Azwar S. *Reliabilitas dan Validitas*, Yogyakarta: Pustaka Belajar Offset, 2000.

Bab II Kajian Teoritis, diakses pada tanggal 17 Desember 2016 jam 15.45 WIB dari situs: digilib.uinsby.ac.id/508/3/Bab%202.pdf.

Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu – Ilmu Sosial Lainnya*, Jakarta: Kencana, 2011.

Depdiknas, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1990.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.

Eko Hasto Nugroho, “Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Sebelas Maret”, *Skripsi*, diakses pada tanggal 07 Mei 2017 jam 21:30 dari situs:

<https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/7456/MTk4Mjc=/Kualitas->

pelayanan-UPT-Perpustakaan-Universitas-Sebelas-Maret-Surakarta-
abstrak.pdf.

Hs. Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Media Citra, 1984.

Inayatul Ramadita, “Analisis Kualitas Layanan Perpustakaan SMA Bakti Idhata

Dengan Menggunakan Metode LIBQUAL+™”, *Skripsi*, diakses pada
tanggal 26 Mei 2017 jam 22:30 dari situs:

[http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/29384/1/INAY
ATUL%20RAMADITA-FAH.pdf](http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/29384/1/INAY
ATUL%20RAMADITA-FAH.pdf).

Jaminatul Husna, *Pustakawan dan Social Soft Skill Bagi Difabel*,

Yogyakarta:Cetta Media, 2013.

KEMENPERIN, “ *Undang – Undang Republik Indonesia Tentang Ketenaga*

Kerjaan” , diakses pada tanggal 02 februari 2017 jam 21:32 WIB dari
situs: www.kemenperin.go.id/kompetensi/UU_13_2003.pdf

KEPMENPAN, “ *Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*” ,

diakses pada tanggal 03 Juni 2017 jam 21: 30 WIB dari situs: [http://
http://maunglib.do.am/KEPMENPAN2002132.pdf](http://
http://maunglib.do.am/KEPMENPAN2002132.pdf).

Moehar Daniel, *Metode Penelitian Sosial Ekonomi: Dilengkapi Beberapa Alat*

Analisa dan Penuntun Penggunaan, Jakarta: Bumi Aksara, 2001.

Moh.Nasir, *Metode Penelitian*, Ciawi: Ghalia Indonesia, 2005.

Muhammad Nasir, *Metode Penelitian*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 1986.

Nurazizah, “Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI”, *Skripsi*, diakses pada tanggal 10 Juli 2017 jam 14:20 WIB dari situs: <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/124408-RB13n438e-Usaha%20pustakawan-HA.pdf>.

Pawit M. Yusuf dan Yahya Suhendra. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Kencana, 2007.

Pawit M. Yusuf, Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.

Perpustakaan Nasional RI, *Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2006.

Perpustakaan Nasional RI, *Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Indonesia Nomor 11 tahun 2015 Tentang Petunjuk Teknis Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya*, Jakarta: Perpustakaan nasional RI, 2015.

Perpustakaan Pasca Sarjana UIN A-Raniry, Library of UIN Ar-Raniry, vol.7 cet, 2, Banda Aceh: Perpustakaan Pasca Sarjana UIN Ar-Raniry, 2015.

Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka, 1987.

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

Riyanto, “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri Water Park”, *Skripsi*, diakses pada tanggal 18 Januari 2017 jam 15:45 WIB dari situs: <http://eprints.Uny.ac.Id/15806/1/Skripsi%20Riyanto.pdf>.

Rizki Ramadhan, “Hubungan time management dengan kualitas layanan di UPT perpustakaan Unsyiah”, *Skripsi*, Banda Aceh: UIN Ar-raniry, 2016.

- Rudi Wawolumaja, *Analisis Kualitas Pelayanan Perpustakaan Teknik Universitas Kristen Maranatha dengan metode Servqual*, Bandung: Universitas Kristen Maranatha.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta, 2004.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2011.
- Suherman, *Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah*, Bandung: Saga Visi Paripurna, 2009.
- Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*, Jakarta: RinekaCipta, 2002.
- Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013
- Sri Endang Yektiningsih, “Peranan Pustakawan dalam Mewujudkan Kinerja Perpustakaan di Perpustakaan Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidikan dan Tenaga Kependidikan Seni dan Budaya Yogyakarta”, *Skripsi*, diakses pada tanggal 10 juli 2017 jam 14:50 WIB melalui situs: <http://digilib.uin-suka.ac.id/2419/2/BAB%20I%2C%20V.pdf>.
- Syihabuddin Qalyubi dkk, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga, 2007.
- Tim penyusun kamus pusat bahasa, *kamus besar bahasa indonesia*, ed.3 Jakarta: balai pustaka, 1990.
- Tita Melisa Rahmawati, “Faktor yang Mempengaruhi Minat Tenaga Kerja untuk Bekerja ke Luar Negeri Studi Kasus Kota Semarang”, *Skripsi*, diakses pada tanggal 05 januari 2017 pukul 8:12 WIB melalui situs: Undip. Ac. Id/23472/1/skripsi.pdf

Turikan Taniredja, *Penelitian Kuantitatif sebuah Pengantar*, Bandung:

Alfabeta, 2012.

Wawan Darma, *Bab II Tinjauan Pustaka*, diakses pada tanggal 07 Juni 2017 jam

21:30 WIB dari situs:

http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/639/jbptunikompp-gdl-wawandarma-31923-8-unikom_w-i.pdf

Wiji Suwarno. *Perputakaan dan Buku : Wacana Penulisan dan Penerbitan*

Jogjakarta: Aruzz Media, 2011.

W.J.S Puwadarnita, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai

Pustaka, 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.adab.ar-raniry.ac.id

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: Un.08/FAH/KP.004/ 18/2016

TENTANG

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

- Menimbang** : a. Bahwa untuk kelancaran Ujian Skripsi Mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut
b. Bahwa saudara-saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003; tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 14 Tahun 2005, Tentang Guru dan Dosen serta Standar Nasional Pendidikan;
3. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
4. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 89 tahun 1963, Tentang berdiri IAIN Ar-Raniry;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980, tentang Kepegawaian;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2005, Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 385 s/d 398 Tahun 1993 tentang Susunan dan tata kerja IAIN Se-Indonesia;
8. Keputusan Menteri Agama RI Nomor 40 Tahun 2008, tentang Statuta UIN Ar-Raniry
9. DIPA UIN Ar-Raniry

MEMUTUSKAN

- Pertama** : Menunjuk saudara :
- 1). Nurhayati Ali Hasan, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2). Suraiya, M.Pd (Pembimbing kedua)
- Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Siti Mawaddah
Nim : 531102655
Jurusan : SI Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Judul : Pengaruh Tenaga Kerja Sukarela Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- 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: 07 Januari 2016 M

27 Rabiul Awal 1437 H



an. Rektor

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry


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

Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
3. Ketua Jurusan APK 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

Angket Penelitian

Dengan hormat, saya Siti Mawaddah mahasiswi SI Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, saat ini sedang melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul: **Pengaruh tenaga kerja sukarela perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di UPT UIN Ar-Raniry.**

Sehubungan dengan maksud di atas, saya sangat mengharapkan bantuan saudara untuk bersedia mengisi instrumen penelitian ini sesuai dengan pendapat dan pengalaman yang dimiliki. Oleh karena itu saudara di harapkan dapat memberikan jawaban sejujur-jujurnya sesuai dengan keadaan sesungguhnya, dan jawaban tersebut tidak berpengaruh terhadap kondisi saudara.

Bantuan dan partisipasi saudara merupakan sumbangan yang sangat berharga bagi terselenggaranya penelitian ilmiah ini. Dan untuk itu semuanya saya ucapkan terima kasih.

I. Petunjuk Pengisian

1. Mohon dengan hormat bantuan dan kesediaan saudara untuk menjawab seluruh pernyataan yang ada.
2. Berilah tanda check list (✓) pada kolom yang telah disediakan.
3. Setelah selesai mengerjakan, dimohon untuk mengembalikan angket kepada peneliti.
4. Ada empat alternatif jawaban, yaitu:
 - A : Sangat Setuju (SS)
 - B : Setuju (S)
 - C : Tidak Setuju (TS)
 - D: Sangat Tidak Setuju (STS)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

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

Nomor : B-423/Un.08/FAH.I/PP.00.9/07/2017
Lamp :
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

26 Juli 2017

Yth.

.....
di-
Tempat

Assalamu'alaikum.Wr.Wb.

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

Nama : Siti Mawaddah
Nim/Prodi : 531102655 / S1-IP
Alamat : Geuceu Kayee Jato

Benar saudara (i) tersebut Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry bermaksud akan mengadakan Penelitian ilmiah dalam rangka penulisan Skripsi yang berjudul : **"Pengaruh Tenaga Kerja Sukarela Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry"** Untuk terlaksananya penelitian tersebut kami mohon sudi kiranya Bapak/Ibu memberikan bantuan berupa data secukupnya kepada Mahasiswa (i) tersebut.

Atas bantuan, kerjasama dan partisipasi kami haturkan terimakasih.

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



Nasruddin AS



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651 – 7557325 – 7557326 Fax. 0651 – 7552922

IZIN PENELITIAN

Nomor : B.57/Un.08/Pust/PP.00.9/07/2017

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Nomor : B-423/Un.08/FAH.I/PP.00.9/07/2017, tanggal 26 Juli 2017, tentang penelitian Ilmiah Mahasiswa, dengan ini Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry **memberikan izin** kepada :

Nama : Siti Mawaddah
NIM : 531102655/ S1- IP
Alamat : Geucee Kayee Jato
Jurusan : S1- Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Judul Skripsi : **Pengaruh Tenaga Kerja Sukarela Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry**

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

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 28 Juli 2017
Kepala,

Khatib A. Latief



Analisis Korelasi antara Variabel X (Tenaga Kerja Sukarela dan Variabel Y (Kualitas Pelayanan Perpustakaan)

Sampel	X	Y	XY	x ²	y ²
1	8	16	128	64	256
2	15	15	225	225	225
3	14	16	224	196	256
4	17	24	408	289	576
5	13	15	195	169	225
6	9	13	117	81	169
7	14	17	238	196	289
8	11	13	143	121	169
9	9	12	108	81	144
10	11	14	154	121	196
11	10	11	110	100	121
12	15	20	300	225	400
13	15	18	270	225	324
14	11	17	187	121	289
15	12	15	180	144	225
16	17	15	255	289	225
17	15	15	225	225	225
18	12	14	168	144	196
19	11	12	132	121	144
20	10	14	140	100	196
21	11	13	143	121	169
22	11	12	132	121	144
23	15	15	225	225	225
24	15	14	210	225	196
25	15	13	195	225	169
26	13	15	195	169	225
27	16	16	256	256	256
28	16	13	208	256	169
29	19	16	304	361	256
30	15	15	225	225	225
31	6	8	48	36	64
32	17	18	306	289	324
33	10	11	110	100	121
34	7	8	56	49	64
35	19	18	342	361	324
36	16	16	256	256	256
37	17	16	272	289	256

38	6	15	90	36	225
39	14	15	210	196	225
40	8	10	80	64	100
41	18	19	342	324	361
42	10	14	140	100	196
43	14	13	182	196	169
44	13	18	234	169	324
45	16	17	272	256	289
46	10	10	100	100	100
47	16	18	288	256	324
48	17	20	340	289	400
49	5	9	45	25	81
50	11	15	165	121	225
TOTAL	$\Sigma X = 645$	$\Sigma Y = 736$	$\Sigma XY = 9878$	$\Sigma X^2 = 8933$	$\Sigma Y^2 = 11312$

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

DataSet0]

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
VAR00001	Pearson Correlation	1	,417	,418	,685	,664	,793
	Sig. (2-tailed)		,003	,003	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00002	Pearson Correlation	,417	1	,611	,506	,658	,782
	Sig. (2-tailed)	,003		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00003	Pearson Correlation	,418	,611	1	,585	,563	,772
	Sig. (2-tailed)	,003	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00004	Pearson Correlation	,685	,506	,585	1	,626	,835
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00005	Pearson Correlation	,664	,658	,563	,626	1	,856
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00006	Pearson Correlation	,793	,782	,772	,835	,856	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

CORRELATIONS

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

```

Correlations

DataSet0]

Correlations

		VAR00001	VAR00002	VAR00003	VAR00004	VAR00005	VAR00006
VAR00001	Pearson Correlation	1	,506	,259	,310	,438	,626
	Sig. (2-tailed)		,000	,070	,028	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00002	Pearson Correlation	,506	1	,357	,483	,477	,720
	Sig. (2-tailed)	,000		,011	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00003	Pearson Correlation	,259	,357	1	,491	,400	,646
	Sig. (2-tailed)	,070	,011		,000	,004	,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00004	Pearson Correlation	,310	,483	,491	1	,488	,733
	Sig. (2-tailed)	,028	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00005	Pearson Correlation	,438	,477	,400	,488	1	,701
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,004	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50
VAR00006	Pearson Correlation	,626	,720	,646	,733	,701	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

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

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Siti Mawaddah
2. Tempat / Tanggal Lahir : Langsa, 22 Februari 1993
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/ Suku : Indonesia / Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : JL. Dusun Kapten Lidan LR.1, Kota Langsa
9. Anak ke- : 1 dari 3 Bersaudara
10. No. HP : 085277277893

11. Nama Orang Tua

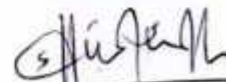
- a. Ayah : Muhammad Jamil
- b. Ibu : Siti Mawaddah
- c. Pekerjaan Ayah : Tani
- d. Pekerjaan Ibu : IRT
- e. Alamat : JL. Dusun Kapten Lidan LR.1, Kota Langsa

12. Jenjang Pendidikan

- a. MIN 140 Langsa : Berijazah Tahun 2005
- b. SMP N 3 Langsa : Berijazah Tahun 2008
- c. SMA N 2 Langa : Berijazah Tahun 2011

Demikianlah daftar riwayat hidup ini saya perbuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh,



Siti Mawaddah