

**PENGARUH KONSEP DIRI PETUGAS PERPUSTAKAAN
TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN
SIRKULASI UPT. PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY
BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

MEGA MARDIANDA

NIM. 140503141

Prodi S1 Ilmu Perpustakaan



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY**

DARUSSALAM – BANDA ACEH

2019 M/1440 H

SKRIPSI

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

Diajukan Oleh:

MEGA MARDIANDA
Mahasiswi Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan
NIM: 140503141

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

Mukhtaruddin, M.LIS
NIP. 19771115 200912 1 001

Saifuddin A. Rasvid, M.LIS
NIP. 19600205 200003 1 001

SKRIPSI

Telah Dinilai Panitia Munaqasyah Skripsi Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry, Dinyatakan Lulus dan Diterima Sebagai Tugas Akhir
Penyelesaian Program Sarjana (S1) Ilmu Perpustakaan

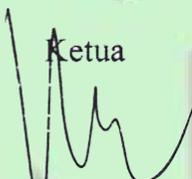
Pada Hari/ Tanggal

Senin, 22 Juli 2019 M
19 Dzul-Qa'idah 1440 H

Darussalam - Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Ketua


Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS
NIP. 19600205 200003 1 001

Sekretaris


Asnawi, M.IP
NIDN. 202218801

Penguji I


Syukri, M.LIS
NIP. 19680125 200003 1 002

Penguji II


Ruslan, M.LIS
NIP. 19770101 2006041 004

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



Dr. Fauzi Ismail, M.Si

NIP. 19680511 199402 1 001

Nama : Mega Mardianda

NIM : 140503141

Prodi/Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Pengaruh Konsep Diri Petugas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah asli hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penelitian ini, saya bersedia diberikan sanksi akademik sesuai dengan peraturan dan Undang-Undang yang berlaku.

Banda Aceh, 10 Juli 2019

Yang Menyatakan



Mega Mardianda
NIM. 140503141

جامعة الرانيري
AR - RANIRY

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah Bacalah, dan Tuhanmulah yang maha mulia Yang mengajar manusia dengan pena, Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya (QS: Al-'Alaq 1-5)

Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan ? (QS: Ar-Rahman 13)

Niscaya Allah akan mengangkat (derajat) orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat (QS : Al-Mujadilah 11)

Ya Allah,

Waktu yang sudah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku, sedih, bahagia, dan bertemu orang-orang yang memberiku sejuta pengalaman bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku. Kubersujud dihadapan Mu,

Engkau berikan aku kesempatan untuk bisa sampai

Di penghujung awal perjuanganku

Segala Puji bagi Mu ya Allah

Alhamdulillah sujud syukurku kusembahkan kepadamu Allah SWT yang Maha Agung Maha Tinggi, Maha Adil, Maha Penyayang, atas takdirmu telah kau jadikan aku manusia yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman dan bersabar dalam menjalani kehidupan ini. Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal bagiku untuk meraih cita-cita besarku.

Lantunan Al-fatihah beriring Shalawat dalam silahku merintih, menadahkan doa dalam syukur yang tiada terkira, terima kasihku untukmu. Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ayahanda tercinta Hamadi Harun dan Ibundaku tercinta Mariaton juga adikku Nadia Putri lajuna yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat, doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada didepanku, Ayah,.. Ibu...terimalah bukti kecil ini sebagai kado keseriusanku untuk membalas semua pengorbananmu.. dalam hidupmu demi hidupku kalian ikhlas mengorbankan segala perasaan tanpa kenal lelah, dalam lapar berjuang separuh nyawa hingga segalanya.. Maafkan anakmu Ayah,,, Ibu,, atas keterlambatan anakmu dalam meraih sarjana ini, namun anakmu ikhlas dengan tardirNya, semua ini ada hikmahnya.

Mega Mardianda, S.IP

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat dan salam juga tidak lupa penulis persembahkan keharibaan Nabi Besar Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang sebagaimana yang kita rasakan saat sekarang ini.

Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayah-Nya, penulis telah selesai menyusun skripsi ini untuk memenuhi dan melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, dengan judul **“Pengaruh Konsep Diri Petugas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ribuan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

Pertama, kepada ayahanda tercinta Hamadi Harun dan ibunda tercinta Mariaton, yang selama ini telah membesarkan, mendidik dan berkorban bagi penulis dengan penuh keikhlasan dan penuh kasih sayang, memberikan do'a dan semangat kepada penulis yang tiada henti-hentinya, sehingga penulis dapat

menyelesaikan studi ini. Rasa terimakasih juga penulis ucapkan kepada Nadia Putri Lajuna adik penulis, serta keluarga besar lainnya yang telah memberikan kasih sayang, semangat, dukungan serta doa yang tiada henti-hentinya, sehingga penulis dapat menyelesaikan studi ini.

Kemudian kepada Dekan Fakultas Adab dan Humaniora bapak Dr. Fauzi Ismail, M.Si dan seluruh jajarannya, ibu Nurhayati Ali Hasan, M.LIS selaku ketua jurusan serta seluruh dosen yang telah mendidik penulis selama ini. Kemudian kepada bapak Mukhtaruddin, M.LIS selaku pembimbing I dan kepada bapak Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS selaku pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan memberikan masukan serta memberikan ilmu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis juga mengucapkan rasa terimakasih kepada sahabat dan teman-teman terkhususkan kepada Alfaini Bahri, Cut Novita Putri, Cut Ulfa Noviana, Maghfirah, Mawarni, Zulfi Kartika Yanti, Risnawati, Rahmatita, Kana Rizqina, Mauliza Hafifa, Irfida Yanti, bang hermilan, bang Ais dan teman-teman Ilpus angkatan 2014 lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, teman-teman KPM Posdaya Paleuh Blang yang telah memberikan dukungan dan dorongan kepada penulis selama menyelesaikan studi skripsi ini.

Penulis mendoakan semoga Allah SWT membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penyelesaian skripsi ini. Penulis menyadari akan keterbatasan dan kekurangan dari isi maupun penulisan dalam skripsi ini. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat

penulis harapkan. Harapan penulis semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat terutama bagi penulis sendiri dan pembaca pada umumnya.

Banda Aceh, 10 Juli 2019

Mega Mardianda



DAFTAR ISI

| | |
|------------------------------|-------------|
| KATA PENGANTAR | vi |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| ABSTRAK | xiv |

BAB I : PENDAHULUAN

| | |
|--------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Manfaat Penelitian | 5 |
| E. Penjelasan Istilah..... | 6 |

BAB II : KAJIAN PUSTAKAN DAN LANDASAN TEORITIS

| | |
|---|----|
| A. Kajian Pustaka..... | 9 |
| B. Konsep Diri | 11 |
| 1. Pengertian konsep diri | 11 |
| 2. Jenis-jenis konsep diri | 14 |
| 3. Faktor yang mempengaruhi Konsep Diri | 17 |
| C. Kepuasan pemustaka | 19 |
| 1. Pengertian kepuasan pemustaka | 19 |
| 2. Faktor-faktor Kepuasan Pemustaka..... | 20 |

BAB III : METODE PENELITIAN

| | |
|-------------------------------------|----|
| A. Rancangan Penelitian | 23 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian..... | 24 |
| C. Populasi dan Sampel | 24 |
| D. Hipotesis | 26 |
| E. Validitas dan Reliabilitas | 27 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 30 |
| G. Teknik Analisis Data..... | 32 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian | 34 |
| B. Hasil Penelitian dan Pembahasan | 38 |

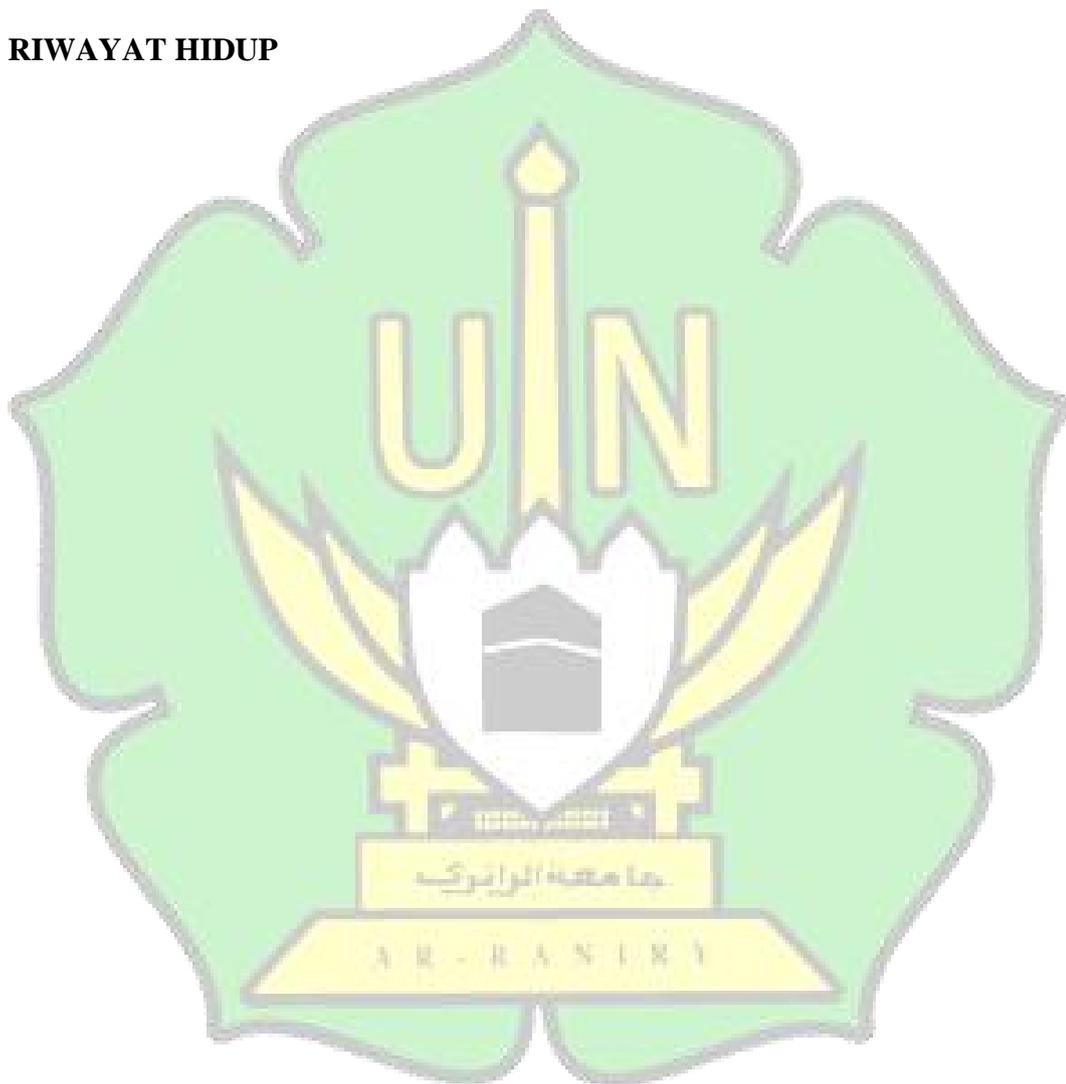
BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 52
B. Saran..... 52

DAFTAR PUSTAKA 54

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP



DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Penolong Uji validitas | 28 |
| Tabel 3.2 Penolong Uji Reliabilitas | 30 |
| Tabel 3.3 Skala penilaian jawaban angket | 31 |
| Tabel 3.4 Hubungan Variabel, Indikator, Instrumen, dan Bentuk Data | 33 |
| Tabel 3.5 Interpretasi nilai t..... | 33 |
| Tabel 4.1 Jadwal Jam Pelayanan..... | 36 |
| Tabel 4.2 Lama dan Jumlah Peminjaman | 36 |
| Tabel 4.3 Uji validitas variabel X (Konsep Diri Petugas) | 39 |
| Tabel 4.4 Uji validitas variabel Y (Kepuasan Pemustaka) | 40 |
| Tabel 4.5 Uji Reliabilitas | 41 |
| Tabel 4.6 Hasil Analisis Angket variabel X (Konsep Diri Petugas) dan Variabel Y (Kepuasan Pemustaka) | 42 |
| Tabel 4.7 Model Summary..... | 45 |
| Tabel 4.8 Variables Entered/Removed ^b | 45 |
| Tabel 4.9 Analisis Regresi Linear Sederhana | 46 |
| Tabel 4.10 Hasil Analisis Korelasi..... | 46 |
| Tabel 4.11 ANOVA ^b | 48 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing dari Fakultas Adab dan Humaniora
- Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian dari UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 3 : Surat Izin telah melakukan Penelitian dari UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- Lampiran 4 : Daftar Angket
- Lampiran 5 : Hasil uji validitas variabel X dan Y
- Lampiran 6 : Hasil uji reliabilitas variabel X dan Y
- Lampiran 7 : R tabel
- Lampiran 8 : T tabel
- Lampiran 9 : F tabel
- Lampiran 10 : Daftar Riwayat Hidup Penulis



ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh Konsep Diri Petugas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka pada layanan sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yang berjumlah 100 orang responden. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil persamaan regresi $Y = 1.313 + 0.222X$. Sedangkan hubungan data nilai korelasi dengan menggunakan rumus korelasi *product moment* ditemukan hasil (r) sebesar 0.657 yang berarti memiliki hubungan yang kuat atau tinggi antara konsep diri dan kepuasan pemustaka. Dari hasil uji hipotesis juga terbukti bahwa $t_{hitung} 8.632 > t_{tabel} 1.66$, sehingga maka hipotesis alternatif diterima dan hipotesis nol ditolak, dengan demikian dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif antara variabel X (konsep diri petugas) dan variabel Y (kepuasan pemustaka). Konsep diri petugas berpengaruh besar 57% terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh faktor lain.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi era informasi yang semakin kompetitif, perguruan tinggi di Indonesia dituntut untuk meningkatkan mutunya. Salah satu upaya agar dapat secara efektif meningkatkan mutu tersebut, maka perguruan tinggi perlu ditunjang oleh sejumlah aktivitas pendukung yang terkait, seperti perpustakaan. Hal ini berarti bahwa nilai suatu perguruan tinggi dapat diukur dari segi kualitas kelengkapan, dan kesempurnaan layanan yang diberikan oleh perpustakaan dalam mendukung tujuan perguruan tinggi tersebut.¹

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi kebutuhan pemustakanya dan menjaga loyalitasnya untuk berkunjung ke perpustakaan, dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pemustaka.²

Perpustakaan terdiri dari beberapa unsur salah satunya adalah sumber daya manusia (SDM).³ Sumber daya manusia (SDM) merupakan unsur utama dalam sebuah perpustakaan, maka dari itu sumber daya manusia perlu dikelola

¹ Muhammad Abdillah Islamy, dkk, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+," *Jurnal Edulib*, 1, Ed.75 (2016): 2, diakses 13 April 2018. <http://ejournal.uin-suka.ac.id/index.php/edulibinfo/article/view/9042/5634>.

² Muhammad Abdillah Islamy, dkk, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka....," : 5

³ Hendriyanto, Hubungan Koleksi Referensi dan Kualitas Layanan Referensi dengan Kepuasan Pemustaka pada perpustakaan Prolamator Bung Karno," (tes, UIN Sunan Kalijaga, 2015), 3-4 , diakses 13 Maret 2019, http://digilib.uin-suka.ac.id/19797/1/1120011004_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf.

dengan baik. Perpustakaan akan dapat berjalan dan berfungsi sebagaimana mestinya jika sumber daya manusia memfungsikan sumber daya yang lainnya.⁴

Sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki perpustakaan perguruan tinggi memegang peranan utama untuk keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan kegiatannya. Sumber daya manusia di perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari semua elemen manusia yang ada dalam organisasi perpustakaan perguruan tinggi. Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi memiliki SDM dengan kategori sebagai berikut: Kepala/Pimpinan Perpustakaan Tinggi, pustakawan, staf teknologi informasi (TI), staf administrasi, staf/pegawai bidang khusus lain di Perpustakaan Perguruan Tinggi, dan staf pendukung.⁵ Sumber daya manusia (SDM) yang sangat di perhatikan dalam melayani pemustaka adalah pustakawan, pustakawan yang berada pada layanan tersebut harus bersikap sopan dan ramah dalam memberikan layanan, terutama pada saat berinteraksi dengan pemustaka, tanggung jawab dalam melayani pemustaka perpustakaan, empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna, profesionalisme dengan mengutamakan pelayanan, menyenangkan, dan menarik, bangga pada profesi yang dimiliki, ramah dan menghargai pengguna.⁶

⁴ Cintia Septiani, "Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan: Studi Kasus Di Perpustakaan RSUP Fatmawati," (Skripsi, Universitas Indonesia, 2008), 1, diakses 21 Maret 2019 <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20160283-RB13S116m-Manajemen%20sumber.pdf>.

⁵ Romdha Nugrahani, "Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas," *Warta Perpustakaan Undip*, 10, no. 2 (2017): 12, diakses 21 Maret 2019. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/wp/article/view/1776/1172>.

⁶ Lisa Arifatul Clorida, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1, no.1 (2012): 4, diakses 23 Desember 2018. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/549>.

Konsep diri merupakan keseluruhan persepsi dan penilainya individu mengenai kemampuan, perilaku, dan kepribadian.⁷ Konsep diri menurut *Hurlock* yang dikutip oleh *Yuyus Suryana dan Kartib Bayu* adalah konfigurasi persepsi yang meliputi keyakinan, perasaan, sikap dan nilai yang di pandang sebagian dari karekteristik diri. Adapun indikator-indikator konsep diri sebagai berikut; Fisik (*perceptual*); meliputi persepsi tentang penampilan fisik yang dimiliki dan kesan yang di peroleh dari orang lain mengenai penampilan. Psikis (*conceptual*); meliputi karekteristik diri yang khas, konsep tentang kemampuan dan ketidakmampuannya, latar belakang serta masa depannya. Sikap (*attitudinal*); meliputi perasaan seseorang mengenai dirinya sendiri .⁸ Alasan penulis malakukan kajian konsep diri petugas untuk mengetahui kepuasan pemustaka atas tanggapan pemustaka mengenai fisik petugas perpustakaan yaitu ekspresi wajah marah, bahagia, takut dan sedih yang dihasilkan oleh petugas saat beinteraksi dengan pemustaka, dan juga psikis petugas yaitu berbicara dengan sopan dan ramah di depan pemustaka, serta sikap yang di tampilkan oleh petugas saat beriteraksi.

Kepuasan pemustaka menurut *Philip Kotler* yang dikutip oleh *Sapto Harmoko* adalah sebagai perasaan senang dan kecewa seseorang berasal dari perbandingan antar kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan

⁷ Laura A. King, *Psikologi Umum Sebuah Pandangan Apreasiatif*, (Jakarta: Salemba Humanika, 2014), 137.

⁸ Yuyus Suryana, Kartib Bayu, *Kewirausahaan, Pendekatan Karakteristik Wirausahaan Sukses* (Jakarta: Kencana, 2011), 76, diakses 28 April 2019, https://books.google.co.id/books?id=zKRPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kewirausahaan,+Pendekatan+Karakteristik+Wirausahawan+Sukses&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjBkqq374PjAhVYZ80KHRBQD_YQ6AEILDAA#v=onepage&q=Kewirausahaan%20Pendekatan%20Karakteristik%20Wirausahawan%20Sukses&f=false.

harapan-harapannya.⁹ Dalam hal ini kepuasan pemustaka juga dapat dilihat dari konsep diri petugas.

Konsep diri yang seharusnya dimiliki seorang petugas perpustakaan yang berada pada layanan sirkulasi yaitu dapat menjaga ekspresi wajah, berbicara dengan cara cepat dan tepat, sopan dan ramah dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Hubungan antara konsep diri perilaku petugas dan kepuasan pemustaka sangat keterkaitan, dimana konsep diri petugas yang menunjukkan sisi positif akan melahirkan kepuasan terhadap pemustaka, begitu pula sebaliknya, petugas yang memiliki konsep diri yang negatif, maka dapat dikatakan pemustaka tidak mendapatkan apa yang menjadi kebutuhannya dan hal tersebut akan membuat pemustaka tidak nyaman.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan terkait konsep diri, penampilan fisik petugas perpustakaan yaitu raut muka petugas yang berada di layanan kurang menggambarkan seorang petugas yang berinteraksi dengan pemustaka, maka dari itu konsep diri petugas tidak menghasilkan kepuasan pemustaka karena petugas tidak menampilkan konsep diri yang baik. Penulis juga mewawancarai singkat dengan pemustaka di UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry terkait dengan konsep diri yang terdapat pada petugas perpustakaan, yaitu berbicara kurang menggambarkan seorang petugas yang melayani pemustaka dengan ramah, dan nada suara pada saat berinteraksi.

⁹ Sapto Harmoko, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta," *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 2, no. 2 (2017): 169, diakses 10 April 2018. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/1070>.

Berdasarkan dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam tentang permasalahan tersebut, penulis melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Konsep Diri Petugas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah apakah terdapat pengaruh konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan di atas, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan referensi atau masukan bagi petugas, mahasiswa yang melakukan penelitian dalam topik mengenai konsep diri petugas perpustakaan dengan kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi.

- b. Sebagai bahan rujukan untuk penelitian berikutnya yang berkaitan dengan konsep diri petugas perpustakaan dengan kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini untuk menambahkan wawasan dan khasanah keilmuan.
- b. Bagi petugas, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan rujukan dan masukan untuk menghasilkan konsep diri petugas dengan layanan yang di berikan.
- c. Bagi pemustaka, dapat dijadikan sebagai bahan rujukan untuk melakukan perbandingan dengan penelitian sebelumnya.

E. Penjelasan Istilah

Untuk menghindari dari kesalahpahaman dalam memahami permasalahan ini, maka penulis perlu menjelaskan tentang istilah pada skripsi yang berjudul “ **Pengaruh Konsep Diri Petugas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Ar-Raniry**”.

1. Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan atau perbuatan seseorang.¹⁰

¹⁰ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008), 1045.

Adapun pengaruh yang penulis maksud adalah sesuatu yang timbul dari petugas yaitu penampilan fisik, psikis, sikap yang dirasakan pemustaka pada saat mengunjungi layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

2. Konsep Diri Petugas Perpustakaan

Konsep diri adalah evaluasi individu mengenai diri sendiri; penilaian atau penaksiran mengenai diri sendiri oleh individu yang unik.¹¹ Petugas adalah Orang yang bertugas.¹² Staff atau karyawan pada layanan UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Konsep diri petugas perpustakaan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah penampilan dan penilaian petugas sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry dalam memahami psikis yaitu berbicara dengan sopan dan ramah, dan juga fisik yaitu ekspresi wajah yaitu marah, bahagia, takut dan sedih, yang terdapat di dalam dirinya ataupun perasaan yang timbul ketika petugas berinteraksi dengan pemustaka dan juga sikap.

3. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan seseorang setelah menbandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya melalui kinerja pelayanan, respon terhadap keinginan pemustaka, kompetensi petugas,

¹¹ J.P Chaplin. *Kamus Psikologi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 451.

¹² Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*, (Semarang: Difa Publisher, 2008), 831.

pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat, kualitas koleksi, ketersediaan alat temu kembali, dan waktu layanan.¹³

Adapun Kepuasan pemustaka yang penulis maksud adalah tanggapan pemustaka UIN Ar-Raniry terhadap penampilan fisik, psikis, dan sikap petugas perpustakaan yang berada pada layanan sirkulasi perpustakaan UIN Ar-Raniry.



¹³ Lasa Hs. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009), 155.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORITIS

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan kajian kepustakaan yang penulis telusuri terdapat beberapa penelitian sejenis yang pernah dilakukan sebelumnya. Penelitian mengenai konsep diri dan kepuasan pemustaka yang diteliti sebelumnya dengan objek dan lokasi yang berbeda. Namun penelitian penulis lakukan memiliki kemiripan dengan penelitian sebelumnya, tetapi juga memiliki perbedaan yang akan dideskripsikan berikut ini.

Penelitian pertama yang berjudul “konsep diri dalam komunikasi interpersonal pustakawan hubungannya terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan daerah kota Cirebon”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui konsep diri dalam komunikasi interpersonal pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Kemudian teknik pengambilan sampel menggunakan *incidental sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 96 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep diri dapat langsung berpengaruh melalui komunikasi interpersonal terhadap kepuasan pemustaka.¹

Penelitian kedua, “Pengaruh Konsep Diri Pengelola Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas dan UPT Perpustakaan Universitas

¹ Caesar Vioniken Pradipta, “Pengaruh Konsep Diri dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1, no. 1 (2012): 1-34, diakses 12 April 2018. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/610./608>.

Diponegoro”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh konsep diri pengelola perpustakaan terhadap kualitas layanan. Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Informan dalam penelitian ini adalah pustakawan perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya, perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, perpustakaan Fakultas Hukum, perpustakaan Fakultas Teknik, perpustakaan Fakultas Pertanian dan Pertanian, dan pustakawan UPT Perpustakaan UNDIP. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan observasi partisipatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konsep diri pustakawan memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kualitas layanan perpustakaan fakultas.²

Dengan demikian, persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang konsep diri, sedangkan perbedaannya terletak pada variabel, metode dan tehnik pengambilan sampel dan tehnik analisis data. Penelitian yang penulis lakukan terfokus pada konsep diri petugas terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi.

B. Konsep Diri

1. Pengertian Konsep Diri

² Paryati “Pengaruh Konsep Diri Pengelola Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas dan Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 3 (2017): 1-12, diakses 26 April 2019. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/23192/21223>.

Sejak kecil individu telah dipengaruhi dan dibentuk oleh berbagai pengalaman yang dijumpai dalam hubungannya dengan individu lain, terutama dengan orang-orang terdekat, maupun yang didapatkan dalam peristiwa-peristiwa kehidupan. Sejarah hidup individu dimasa lalu dapat membuat dirinya memandang diri lebih baik atau lebih buruk dari kenyataan sebenarnya.³

Secara umum konsep diri adalah keyakinan, pandangan atau penilaian seseorang terhadap dirinya. Konsep diri tidak lebih dari rencana tindakan terhadap diri sendiri, identitas, minat, keengganan, cita-cita, ideologi, dan penilaian diri. Konsep diri memberikan sikap-sikap yang menguatkan karena hal tersebut bertindak sebagai kerangka referensi yang paling umum untuk menilai objek lain. Semua rencana tindakan selanjutnya berasal dari konsep diri.⁴

Konsep diri merupakan gambaran yang dimiliki seseorang tentang dirinya, yang dibentuk melalui pengalaman – pengalaman yang diperoleh dari interaksi dengan lingkungan,⁵

Konsep diri menurut *Hurlock* adalah konfigurasi persepsi yang meliputi keyakinan, perasaan, sikap dan nilai yang di pandang sebagian dari karekteristik diri.

³ Fasti Rola, “Hubungan Konsep diri Dengan Motivasi Berprestasi Pada Remaja.” (Skripsi, Universitas Sumatera Utara: Program Studi Psikologi, 2006): 9-10, diakses 23 Desember 2018.

http://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/psik/article/download/292/235&hl=en&sa=X&scisig=AGBfm2TjYP3-1RLUnM FHD9VIIdLW_aZL2w&noss1=1&oi=scholar.

⁴ Rico Simanungkalit, “Konsep Diri Dalam Komunikasi Antarpribadi (Studi Kasus Pada Anggota *Language And Cultural Exchange* Medan),” *Jurnal Ilmu Komunikasi FLOW* 2, no. 17 (2016): 4, diakses 21 Desember 2018. <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/flow/article/view/12816/5573>.

⁵ Dewi Arishayanti Purba, “Konsep Diri Mahasiswa Indekos Dalam Konteks Komunikasi Antarpribadi ,” (Studi Kasus Tentang Proses Pembentukan Konsep Diri Mahasiswa Indekos Universitas Sumatera Utara), *Jurnal Ilmu Komunikasi FLOW* 2, no 11 (2015): 4, diakses 21 Desember 2018. <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/flow/article/view/12816/5573>.

Adapun indikator-indikator konsep diri sebagai berikut:⁶

1. **Fisik (*perceptual*)**; meliputi persepsi tentang penampilan fisik yang dimiliki dan kesan yang di peroleh dari orang lain mengenai penampilan. Adapun fisik berkaitan dengan unsur-unsur seperti warna kulit, berat atau tinggi badan, raut muka, memiliki badan yang sehat, normal /cacat dan lainnya.
2. **Psikis (*conceptual*)**; meliputi karekteristik diri yang khas, konsep tentang kemampuan dan ketidakmampuan, latar belakang serta masa depannya. yaitu kemampuan dan ketidakmampuan petugas dalam melayani pemustaka yang bawaan diri berhubungan dengan perasaan dan emosi dihasilkan oleh petugas pada saat interaksi.
3. **Sikap (*attitudinal*)**; meliputi perasaan seseorang mengenai dirinya sendiri, sikap terhadap status sekarang dan prospeknya di masa depan, sikap terhadap harga diri dan pandangan diri yang dimilikinya. Sikap mengandung 3 komponen diantaranya: kognitif adalah komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan yang berkaitan dengan bagaimana orang mempersepsi objek sikap, yaitu berupa informasi yang diperoleh oleh seseorang pada saat interaksi dan juga pemikiran yang dihasilkan dari pandangan, keyakinan, dan pengetahuan seseorang. Afektif (emosional) adalah yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak

⁶ Yuyus Suryana, Kartib Bayu, *Kewirausahaan, Pendekatan Karakteristik Wirausahaan Sukses* (Jakarta: Kencana, 2011), 76, diakses 28 April 2019, https://books.google.co.id/books?id=zKRPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kewirausahaan,+Pendekatan+Karakteristik+Wirausahawan+Sukses&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjBkqq374PjAhVYZ80KHRBQD_YQ6AEILDAA#v=onepage&q=Kewirausahaan%20Pendekatan%20Karakteristik%20Wirausahawan%20Sukses&f=false.

senang terhadap objek sikap yaitu gembira, benci, takut, marah dan lain-lain. Konatif (perilaku) adalah komponen yang berkaitan dengan kecenderungan untuk berperilaku terhadap objek sikap.

Menurut *William D. Brooks* dalam *Jalaluddin Rakhmat* konsep diri adalah padangan dan perasaan kita tentang diri kita. Persepsi tentang diri ini boleh bersifat psikologi, social, fisis, sedangkan menurut *Anita Taylor et al* konsep diri adalah “sebagaimana semua yang dipikirkan dan dirasakan oleh seseorang tentang dirinya sendiri, serta seluruh keyakinan dan sikap yang dimiliki seseorang tersebut.”⁷

sementara, menurut *Berzonky* dalam *Novia Dwi Rahmaningsih* menyatakan bahwa konsep diri mencakup pandangan diri terhadap empat dimensi, yaitu (1) Diri fisik (*physical self*), meliputi seluruh kepemilikan individu yang terwujud dalam benda-benda nyata seperti tubuh, pakaian, benda material, dan sebagainya. (2) Diri sosial (*social self*), meliputi peran-peran sosial yang dimainkan oleh individu dan penilaian individu terhadap peran tersebut. (3) Diri moral (*moral self*), meliputi semua nilai dan prinsip yang dipegang individu dalam kehidupan, dan (4) Diri psikis (*psychological self*), meliputi pemikiran, perasaan, dan sikap individu terhadap diri sendiri (proses ego).⁸

Berdasarkan penjelasan di atas, konsep diri adalah seorang yang memandang diri sendiri baik dari fisik, sosial, moral dan pengetahuan yang diperoleh dari interaksi dengan lingkungan sekitar.

⁷ Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 99-100.

⁸ Novia Dwi Rahmaningsih, Wisjnu Martanni dkk, “Dinamika Konsep Diri Pada Remaja Perempuan Pembaca *Teenlit*,” *Jurnal Psikologi* 41, no 2 (2014): 181, diakses 19 Desember 2018. <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/6948/5409>.

2. Jenis-jenis Konsep Diri

Menurut *Calhoun dan Acocella* dalam *Ratna Dwi Astuti* membedakan konsep diri menjadi 2, yaitu konsep diri positif dan konsep diri negatif. Menurut *Calhoun dan Acocella*, apabila seseorang memiliki konsep diri positif, maka perilaku yang muncul cenderung positif. Sebaliknya, apabila seseorang menilai dirinya negatif, maka perilaku yang muncul pun cenderung negatif. Berikut penjelasan dari kedua jenis konsep diri.

a. Konsep Diri Positif

Menurut *Calhoun dan Acocella* berpendapat bahwa individu dengan konsep diri positif akan mampu merancang tujuan-tujuan hidup yang sesuai dengan realita, sehingga lebih besar 30 kemungkinan individu untuk mencapai tujuan hidupnya. *Calhoun dan Acocella* juga mengemukakan bahwa seseorang yang memiliki konsep diri positif memungkinkan orang tersebut untuk dapat maju ke depan secara bebas, berani dan spontan, serta mampu menghargai orang lain.⁹

Seseorang yang memiliki konsep diri positif memiliki karakteristik seperti berikut:

- 1) Merasa sanggup menyelesaikan masalah yang terjadi. Pemahaman diri terhadap kemampuan subyektif dalam menyelesaikan masalah-masalah obyektif yang dihadapi.
- 2) Merasa sepadan dengan orang lain. Seseorang yang memiliki konsep diri positif memiliki pemikiran bahwa saat dilahirkan manusia tidak membawa kekayaan dan pengetahuan. Kekayaan dan pengetahuan bisa dimiliki dari bekerja dan proses belajar selama hidup. Hal inilah yang mendasari sikap seseorang yang tidak merasa kurang ataupun lebih dari orang lain.

⁹ Irma Maghfirah, "Pengaruh Konsep Diri dan Kebiasaan Belajar terhadap Hasil Belajar Matematika siswa Kelas VIII SMP Negeri 6 Bontomatene Kepulauan Selayar," *Jurnal Matematika dan Pembelajaran* 3, no 1 (2015): 105, diakses 3 April 2019. <http://103.55.216.55/index.php/Mapan/article/view/2753/3002>.

- 3) Tidak malu saat dipuji. Konsep diri positif membangun pribadi yang memiliki pemahaman bahwa pujian atau penghargaan layak diterima seseorang berdasarkan hasil yang telah dicapainya.
- 4) Merasa mampu memperbaiki diri. Dengan memiliki konsep diri positif seseorang akan merasa mampu untuk memperbaiki sikap yang dirasa kurang.¹⁰

Menurut *William D. Brooks* dan *Philip* dalam *Jalaluddin Rakhmat* ada 5 tanda orang dengan konsep diri positif.¹¹

- 1) Yakin dengan kemampuan dalam mengatasi masalah.
- 2) Merasa setara dengan orang lain.
- 3) Menerima pujian tanpa rasa malu.
- 4) Menyadari bahwa setiap orang mempunyai berbagai perasaan, keinginan, dan perilaku yang tidak seluruhnya disetujui masyarakat.
- 5) Mampu memperbaiki diri karena sanggup mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang tidak disenangi dan berusaha mengubahnya.

b. Konsep Diri Negatif

Menurut *Calhoun dan Acocella* dalam *Fasti Rola* membagi konsep diri negatif menjadi dua tipe, yaitu:

- 1) Pandangan individu tentang diri sendiri benar-benar tidak teratur, tidak memiliki perasaan kestabilan dan keutuhan diri. Individu tersebut benar-benar tidak tahu siapa dirinya, kekuatan dan kelemahannya atau yang dihargai dalam kehidupannya.
- 2) Pandangan tentang dirinya sendiri terlalu stabil dan teratur. Hal ini bisa terjadi karena individu di didik dengan cara yang sangat keras, sehingga menciptakan citra diri yang tidak mengizinkan adanya penyimpangan dari seperangkat hukum yang dalam pemikirannya merupakan cara hidup yang tepat.

Jadi, individu yang memiliki konsep diri negatif terdiri 2 tipe, tipe pertama yaitu individu yang tidak tahu siapa dirinya dan tidak mengetahui

¹⁰ “Karakteristik Konsep Diri Positif dan Negatif.” *Dokter Sehat*, 1. Diakses 20 Desember 2018, <https://doktersehat.com/karakteristik-konsep-diri-positif-dan-negatif/>.

¹¹ *Jalaluddin Rakhmat, Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007), 99-105.

kekurangan dan kelebihan, sedangkan tipe kedua adalah individu yang memandang dirinya dengan sangat teratur dan stabil.¹²

Seseorang dengan konsep diri negatif akan menunjukkan karakteristik seperti berikut ini:¹³

- 1) Sensitif terhadap kritik. Pemilik konsep diri negatif biasanya kurang bisa menerima kritik dari orang lain sebagai upaya refleksi diri.
- 2) Senang dengan pujian. Sikap berlebihan terhadap tindakan yang dilakukan sehingga merasa perlu mendapat penghargaan terhadap segala tindakannya.
- 3) Merasa tidak disukai orang lain. Selalu muncul anggapan bahwa orang lain disekitarnya akan memandang negatif terhadap dirinya.
- 4) Suka mengkritik orang lain. Meski tidak suka dikritik namun pribadi ini senang sekali menghujani kritikan negatif kepada orang lain.
- 5) Bermasalah dengan lingkungan sosialnya. Pribadi yang memiliki konsep diri negatif merasa kurang mampu berinteraksi dengan orang lain.

3. Faktor yang mempengaruhi Konsep Diri

Menurut *Pudjiyogyanti* faktor-faktor yang mempengaruhi konsep diri yaitu:¹⁴

a. Peranan citra fisik

Setiap individu tidak dapat melihat keseluruhan tubuhnya, kecuali bila menggunakan cermin yang dapat memantulkan bayangan tubuh. Demikian pula halnya dengan citra diri, yang hanya dapat terbentuk melalui refleksi dari individu lain. Penilaian yang positif terhadap keadaan individu, baik dari diri sendiri maupun dari orang lain, sangat membantu perkembangan konsep diri kearah yang positif. Hal

¹² Fasti Rola. "Hubungan Konsep diri Dengan Motivasi Berprestasi Pada Remaja." (Skripsi, Universitas Sumatera Utara: Program Studi Psikologi, 2006): 14, diakses 23 Desember 2018.

http://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/psik/article/download/292/235&hl=en&sa=X&scisig=AGBfm2TjYP3-1RLUnM FHD9VidLW_aZL2w&noss1=1&oi=scholar.

¹³ Karakteristik Konsep Diri Positif dan Negatif." *Dokter Sehat*, 1. Diakses 20 Desember 2018, <https://doktersehat.com/karakteristik-konsep-diri-positif-dan-negatif/>.

¹⁴ Riska Setyaningrum, "Hubungan antara Konsep Diri Dengan Asertivitas Pada Kelas XI Di SMA Kota Mungkid Magelang," (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), 14-15. Diakses 20 Desember 2018. <https://core.ac.uk/download/pdf/33513258.pdf>.

ini disebabkan penilaian positif akan menumbuhkan rasa puas keadaan diri. Rasa puas ini merupakan awal dari sikap positif terhadap diri sendiri.

- b. Peranan jenis kelamin
Adanya perbedaan biologis antara laki-laki dan perempuan, telah ditentukan pula peran masing-masing sesuai dengan jenis kelamin.
- c. Peranan perilaku orang tua
Lingkungan yang pertama menanggapi perilaku kita adalah lingkungan keluarga, maka dapat dikatakan bahwa keluarga merupakan ajang pertama dalam membentuk konsep diri anak
- d. Peranan faktor social
Konsep diri terbentuk karena adanya interaksi individu dengan orang-orang disekitarnya. Apa yang dipersepsi individu lain mengenai diri individu, tidak lepas dari struktur, peran, dan status sosial yang disandang individu.

Sedangkan *Struat dan Sudden* dalam *Beatriks Novianti Kiling* mengemukakan beberapa faktor yang mempengaruhi pembentukan konsep diri yaitu teori perkembangan tentang konsep diri, *significant other* dan *self-perception*.¹⁵

- a. Teori perkembangan konsep diri
Konsep diri belum ada waktu lahir, kemudian berkembang secara bertahap mulai mengenal dan membedakan dirinya dengan orang lain. Kesadaran dirinya baru muncul pada tahun kedua kehidupannya. Pada usia 18 bulan anak mulai mengenai wajah mereka sendiri dan menunjukkan gambar mereka sendiri ketika disebutkan namanya. Awal kehidupannya, bayi belum dapat membedakan dirinya. Umur 3-6 tahun anak mulai merasa ada perbedaan diri dengan orang lain, tetapi gagal membedakan antara perspektif sosial (pemikiran, perasaan) orang lain dan perspektif diri sendiri.
- b. *Significant Other* (orang-orang yang penting atau yang terdekat)
Significant other yaitu suatu kondisi dimana individu belajar untuk memahami penilaian orang lain terhadap dirinya.
- c. *Self Perception* (persepsi diri sendiri)

¹⁵ Beatriks Novianti Kiling, "Tinjauan Konsep Diri Dan Dimensinya Pada Anak Dalam Masa Kanak-Kanak Akhir," *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling* 1, no. 2 (2015): 121, diakses 16 Desember 2018. <https://media.neliti.com/media/publications/126693-ID-tinjauan-konsep-diri-dan-dimensinya-pada.pdf>.

Yaitu persepsi individu terhadap diri sendiri dan penilaian, serta persepsi individu terhadap pengalamannya akan situasi tertentu. Konsep diri dapat dibentuk melalui pandangan diri dan pengalaman yang positif, sehingga konsep merupakan aspek yang kritical dan dasar dari perilaku individu.

Berdasarkan faktor yang mempengaruhi konsep diri yang diuraikan di atas bahwa faktor yang mempengaruhinya adalah karena adanya interaksi individu dengan orang-orang disekitarnya berdasarkan pengalamannya akan situasi tertentu.

C. Kepuasan Pemustaka

1. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Pemustaka adalah unsur penting dalam proses kegiatan perpustakaan.¹⁶ Istilah pemustaka baru digunakan dan dipakai setelah disahkannya UU RI Nomor 43 tahun 2007 Pasal 1. Menurut undang-undang yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.¹⁷

Kepuasan menurut *Sunu* dalam *Fatmawati A Rakib* adalah tingkat pernyataan perasaan seseorang yang dihasilkan dan perbandingan daya guna produk yang dirasakan dengan harapan produk tersebut. Tingkat kepuasan adalah perbedaan antara daya guna yang dirasakan pelanggan (*perceived performance*

¹⁶ Muhammad Abdilllah Islamy, dkk, "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+," *Jurnal Edulib*, 1, Ed.75 (2016): 5, diakses 13 April 2018. <http://ejournal.uipi.edu/index.php/edulibinfo/article/view/9042/5634>.

¹⁷ *Undang-undang Perpustakaan (UU RI Nomor 23 Tahun 2007)*. (Jakarta: Asa Mandiri, 2007), 3.

outcome), dan harapan (*expectations*).¹⁸ Sedangkan menurut *Richard Oliver* dalam *Elva Rahma* adalah tanggapan tanggapan Pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Sementara *Susan Fournier* dan *David Glen Mick* menggambarkan lima kesimpulan penting tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut: 1. kepuasan pelanggan adalah suatu proses yang aktif dan dinamis; 2. kepuasan tersebut seringkali memiliki dimensi sosial yang kuat; 3. makna dan emosi merupakan komponen integral dari kepuasan; 4. proses kepuasan bergantung pada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigma, model dan mode; 5. kepuasan produk selalu berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri.¹⁹

Dalam *Dewi Maharani Rachmaningsih, Wilkie* juga berpendapat bahwa kepuasan pengguna yaitu sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi produk atau jasa.²⁰

Berdasarkan pengertian dari uraian di atas, kepuasan pemustaka adalah tingkat perasaan senang atau kecewa yang di rasakan oleh seorang pemustaka atau pelanggan atas terpenuhi kebutuhannya.

2. Faktor-faktor Kepuasan Pemustaka

Kepuasan muncul diakibatkan adanya faktor yang mendukung proses pencapaian kepuasan tertentu. Kepuasan pemustaka di dalam mendapatkan

¹⁸ Fatmawati A.Rakib, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate)," *Jurnal Acta Diurna* 2, no. 4 (2013): 3, diakses 24 Desember 2018. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/view/2977>.

¹⁹ Elva Rahmah, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang," *Jurnal Palimpsest* 4, no. 2 (2013): 5, diakses 24 Desember 2018. http://journal.unair.ac.id/PALIM@analisis-kepuasan-pemustaka_terhadap-layanan-perpustakaan-univer-sitas-negeri-padang-article-11141-media-86-category-8.html.

²⁰ Dewi Maharani Rachmaningsih, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Pemanfaatan Software Senayan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Fakultas Kedokteran Bagian Neurologi Universitas Diponegoro," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1, no. 2 (2012): 3, diakses 24 Desember 2018. <http://id.portalgaruda.org/index.php?ref=browse&mod=viewarticle&article=74886>.

layanan perpustakaan banyak di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu mutu dan jumlah koleksi, cara layanan, tenaga pengelola, dan fasilitas fisik lainnya.²¹

Menurut *Sulistyo Basuki* dalam *Soraya Pandu Negara* kepuasan pemustaka tergantung pada faktor sebagai berikut:

- 1) Kecepatan layanan (waktu yang diperlukan untuk memperoleh informasi baru atau menjawab pertanyaan).
- 2) Perbandingan antara pertanyaan yang diajukan dengan pertanyaan yang di jawab secara memuaskan.
- 3) Nisbah ketepatan (proporsi relevan yang disediakan dengan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka).
- 4) Tingkat kemutakhiran atau jawaban yang diberikan (poporsi informasi yang tidak diketahui oleh pemustaka sebelum memperoleh jawaban).
- 5) Keluasan (*exhaustivity*) artinya seberapa jauh jasa unit meliputi semua aspek pertanyaan atau seberapa jauh unit informasi memberikan jasa yang diperlukan .
- 6) Usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa yang tersedia, kerumitan prosedur, waktu yang diperlukan, harga jasa, kenyamanan saluran komunikasi, kesederhanasan penyajian dan lain sebagainya.²²

²¹ Soraya Pandu Negara, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Barat* (Skripsi, Universitas Indonesia, 2012): 30, diakses 1 April 2019. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20312361-S%2043135-Kepuasan%20pemustaka-full%20text.pdf>.

²² Sulistyo Basuki, *Tehnik dan Jasa Dokumentasi*, (Jakarta: Gramedia, 1992), 204.

Sedangkan menurut *Lancaster* dalam *Elva Rahma* menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh (1) kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna; (2) responsive terhadap setiap keinginan pengguna; (3) kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik; (4) akses terhadap informasi yang dicari relatif mudah, cepat dan akurat; dan (5) ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.²³

Berdasarkan uraian di atas, faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka adalah kecepatan dan ketepatan layanan, juga kemampuan teknis dan etika komunikasi yang baik yang diberikan dalam memperoleh informasi dengan jawaban yang diberikan dan usaha pemustaka untuk memanfaatkan jasa.

²³ Elva Rahmah, "Analisis Kepuasan Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang," *Jurnal Palimpsest* 4, no. 2 (2013): 6, diakses 24 Desember 2018. http://journal.unair.ac.id/PALIM@analisis-kepuasan-pemustaka_terhadap-layanan-perpustakaan-universitas-negeri-padang-article-11141-media-86-category-8.html.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Metode kuantitatif yaitu metode penelitian untuk menggambarkan suatu kondisi atau peristiwa secara sistematis, aktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan atau fenomena yang di selidiki dengan menggunakan perhitungan statistik.¹ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif-deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat populasi tertentu atau mencoba menggambarkan fenomena secara detail.²

Jenis dalam penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara terjun ke lokasi penelitian untuk menggali dan meneliti informasi atau data yang berkenaan dengan pokok permasalahan yang di teliti.³ Adapun tujuan penelitian lapangan adalah untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang, dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.⁴

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

² A.Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan* (Jakarta: Kencana, 2014), 62.

³ Sulaibah, "Pengaruh Ketersediaan Koleksi Bidang Ilmu Bahasa Arab Pada Perpustakaan Pondok Pesantren Modern Babun Najah Ulee Kareng Banda Aceh Terhadap Prestasi Belajar Santri Kelas VIII Mtss, (Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2015), 28.

⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 46.

Alasan penulis menggunakan jenis penelitian lapangan (*Field Research*) adalah untuk mengetahui pengaruh konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang beralamat di Jl. Syech Abdur Rauf KOPELMA Darussalam Banda Aceh. Alasan penulis melaksanakan penelitian di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. *Pertama*, perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang selalu digunakan seluruh mahasiswa UIN Ar-Raniry. *Kedua*, perpustakaan UIN Ar-Raniry yang sudah menjalin kerjasama dengan perpustakaan PERPUSNAS, perpustakaan UNSYIAH dan perpustakaan IAIN Lhoksemawe. Penelitian ini berlangsung pada bulan 19 Juni sampai dengan 02 Juli 2019.

C. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi merupakan keseluruhan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian, atau keseluruhan unit atau individu dalam ruang lingkup yang akan diteliti.⁵ Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry yang berjumlah 9.230 orang.⁶

2) Sampel

⁵ Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 73.

⁶ Daftar Anggota Perpustakaan Aktif UIN Ar-Raniry.

Sampel adalah sebagian dari populasi, karena ia merupakan bagian dari populasi, tentu ialah ia harus memiliki ciri-ciri yang dimiliki oleh populasinya.⁷ Teknik pengambilan sampel yang digunakan penulis adalah teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁸ Alasan penulis menggunakan teknik *purposive sampling* adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria yang sesuai dengan masalah yang penulis teliti. Oleh karena itu, penulis menggunakan *purposive sampling* yang menetapkan pertimbangan atau kriteria yang digunakan untuk menentukan sampel dalam penelitian ini yaitu:

- a. Anggota Aktif Perpustakaan UIN Ar-Raniry
- b. Anggota yang berada pada Layanan sirkulasi

Dalam menentukan ukuran sampel, penulis menggunakan rumus Slovin dengan taraf kesalahan 10% sebagai berikut:⁹

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

Keterangan:

N = Jumlah anggota populasi

n = Besar sampel

e = Batas kesalahan yang diinginkan

⁷ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 79.

⁸ Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 122.

⁹ Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 78.

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2} = \frac{9,230}{1+(9,230 \times 0.1)^2} = \frac{9,230}{1+(9,230 \times 0.01)} = \frac{9,230}{93.3} = 100$$

D. Hipotesis

Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, dimana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.¹⁰ Adapun yang menjadi hipotesis dalam penelitian ini adalah:

Ha: Terdapat pengaruh konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry.

Ho: Tidak terdapat pengaruh konsep diri pustakawan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi di UPT perpustakaan UIN Ar-raniry.

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

Ha : $\rho \neq 0$ (terdapat pengaruh)

Ho : $\rho = 0$ (tidak terdapat pengaruh)

E. Validitas dan Reliabilitas

1) Validitas

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 96.

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen.¹¹ Instrumen penelitian dikatakan valid apabila instrumen tersebut dapat diukur apa yang hendak diukur.¹² Adapun jenis validitas yang penulis gunakan dalam penelitian ini yaitu validitas konstruk (*construck validity*), yaitu suatu metode untuk mengukur aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandas pada teori tertentu dan selanjutnya menggunakan pendapat dari para ahli. Pengujian validitas lakukan dalam penelitian ini dengan menggunakan program SPSS versi 17.0. Adapun pengujian validitas penulis lakukan dengan menggunakan rumus korelasi *Product Moment* dengan persamaan sebagai berikut:

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

Keterangan:

r_{xy} = Korelasi antara variabel x dengan y

N = Jumlah Sampel

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

$\sum X$ = Jumlah seluruh skor X

$\sum Y$ = Jumlah seluruh skor Y.

Langkah-langkah yang penulis lakukan untuk mengukur validitas adalah mengedarkan angket kepada 20 responden yang tidak termasuk kedalam sampel penelitian, setelah diambil semua selanjutnya penulis melakukan pengujian

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 142.

¹² Sukardi, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003), 134.

validitas dengan menghitung korelasi antar data pada masing-masing pernyataan dengan skor total. Kemudian hasil dari angket tersebut penulis masukkan ke dalam tabel untuk menghitung nilai koefisien.

Tabel 3.1 Penolong Uji validitas

| Sampel | X1 | X2 | X3 | X4 | X5 | X6 | Skor X |
|-------------|----|----|----|----|----|----|--------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| $\Sigma=20$ | | | | | | | |

Kriteria dalam menentukan validitas suatu kuesioner adalah sebagai berikut:

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

2) Reliabilitas

Reliabilitas yaitu kesesuaian alat ukur dengan yang di ukur, sehingga alat ukur itu dapat di percaya atau dapat diandalkan.¹³ setelah dilakukan uji validitas, kemudian dilakukan uji reliabilitas. Langkah pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah jika nilai alpha lebih besar dari tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan reliable atau konsisten, sebaliknya jika nilai alpha lebih kecil dari r tabel maka item-item angket yang digunakan dinyatakan tidak reliable atau tidak konsisten. Adapaun untuk pengujian reliabilitas maka penulis menggunakan formula Alpha Cronbach.¹⁴

¹³ M. Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2011), 106.

¹⁴ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 365.

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2} \right)$$

Keterangan:

α = Koefisien reliabilitas Alpha Cronbach

k = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum Si^2$ = Jumlah varian skor item

St^2 = Jumlah skor total keseluruhan item

Untuk menguji reliabilitas, peneliti menggunakan SPSS Statistik 17.0. Pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas, maka akan ditentukan reliabilitasnya dengan kriteria sebagai berikut:

1. Jika r_{α} positif atau $>$ dari r_{tabel} maka pernyataan reliabel.
2. Jika r_{α} negatif atau $<$ dari r_{tabel} maka pernyataan tidak reliabel.

Langkah pengujian reliabilitas juga penulis sama seperti pengujian validitas di atas, yaitu mengedarkan angket kepada 15 responden yang tidak termasuk kedalam sampel penelitian, hasil angket tersebut, penulis memasukkan ke dalam tabel penolong untuk menghitung varian dan menghitung nilai koefisien alpha (α).

Tabel 3.2 Penolong Uji Reliabilitas

| Sampel | Y1 | Y2 | Y3 | Y4 | Y5 | Y6 | Skor X |
|-------------|----|----|----|----|----|----|--------|
| 1 | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | |
| $\Sigma=10$ | | | | | | | |

Uji reliabilitas peneliti menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan program SPSS versi 17.0. Standar untuk nilai alpha (α) > 0,70 artinya reliabilitasnya sudah mencukupi, sementara jika alpha (α) > 0,80, maka akan menunjukkan seluruh item reliable dan seluruh tes konsisten secara internal karena memiliki reliabilitas yang kuat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan untuk mendapatkan informasi atau data-data yang diperlukan dalam penelitian ini secara langsung dari objek penelitian, yaitu dengan cara:

1) Kuesioner (Angket)

Kuesioner (angket) merupakan tehnik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.¹⁵ Adapun Jenis angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket tertutup. Angket tertutup berupa pertanyaan – pertanyaan yang sudah disediakan jawaban oleh penulis kepada responden. Penulis menyebarkan angket secara langsung kepada 100 responden yang merupakan seluruh mahasiswa yang berada pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dan angket dibagikan kepada mahasiswa pada tanggal 19 Juni 2019 sampai dengan 2 Juli 2019.

¹⁵ Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian* (Bandung:Alfabeta, 2013), 199.

Angket ini dibuat atas empat pilihan alternative jawaban yaitu dengan menggunakan pedoman Skala Likert, yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS).¹⁶

Tabel 3.3 Skala penilaian jawaban angket

| Alternatif jawaban | Bobot Nilai |
|---------------------|-------------|
| Sangat setuju | 4 |
| Setuju | 3 |
| Tidak setuju | 2 |
| Sangat tidak setuju | 1 |

2) Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data atau informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.¹⁷ Data yang dicari dalam penelitian ini yaitu dokumentasi yang dimiliki oleh UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang berupa data jumlah anggota Perpustakaan dan hal-hal lainnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses pengelompokan atau mengorganisasikan dan mengurutkan data.¹⁸ Teknik analisis data merupakan tahap yang penting dalam penyelesaian suatu kegiatan penelitian, karena pada tahap inilah, penulis dapat merumuskan hasil-hasil penelitiannya.

Adapun tahapan-tahapan analisi data yang penulis lakukan sebaga berikut:

¹⁶ Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*, (Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994), 36.

¹⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 329.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif R&D*, (Bandung: Alfabeta), 207.

1. Mengumpulkan semua angket dan pemeriksaan angket yang telah diisi responden
2. Melakukan pemberian kode dalam bentuk skor untuk setiap jawaban angket
3. Menyiapkan tabel tabulasi jawaban.
4. Melakukan pengujian validitas dan reliabilitas, yaitu dengan menggunakan SPSS versi 17.0
5. Menganalisis data menggunakan analisis Regresi Linear Sederhana. Analisis regresi linear sederhana adalah jenis analisis yang digunakan untuk mengukur keterkaitan dua variabel yang secara teoritis dibenarkan, dibawah ini merupakan gambaran hubungan variable, indicator, instrumen, dan bentuk data (skala pengukuran).

Tabel 3.4 Hubungan Variabel, Indikator, Instrumen, dan Bentuk Data

| No | Variabel | Indikator | Instrumen | Bentuk data |
|----|-------------|-----------------------------------|-----------|-------------|
| 1. | Konsep Diri | - Fisik (<i>perceptual</i>) | Angket | Ordinal |
| | | - Psikis (<i>conceptual</i>) | Angket | Ordinal |
| | | - Sikap (<i>attitudinal</i>) | Angket | Ordinal |
| R | | | | |

umus untuk menghitung regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

Kriteria yang penulis gunakan adalah apabila $t_{\text{tabel}} \geq t_{\text{hitung}}$, maka H_0 diterima. Nilai diinterpretasikan sesuai dengan tabel berikut:

Tabel 3.5 Interpretasi nilai t

| Besarnya nilai t | Interprestasi |
|------------------|---------------|
| 0,00 - 0,199 | Sangat Rendah |
| 0,20 - 0,399 | Rendah |
| 0,40 - 0,599 | Sedang |
| 0,60 - 0,799 | Kuat |
| 0,80 - 1,000 | Sangat Kuat |



BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

Perpustakaan UIN Ar-Raniry merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang didirikan tanggal 2 September 1960 di Banda Aceh, didirikan Fakultas Syari'ah yang merupakan Fakultas cabang dari IAIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dengan SK. Menteri Agama RI. No. 40 tahun 1960. Perpustakaan ini mulai menerapkan sistem informasi berbasis teknologi informasi sejak 20 Februari 2006 yang diberi nama *MySIMPUS* dalam bentuk jaringan lokal atau *Local Area Network* (LAN) merupakan program kerjasama **IAIN Ar-Raniry** dengan **The Asia Foundation** (TAF). Program kerja sama ini resmi dimulai sejak ditanda tangani surat perjanjian kerja sama *Letter of Agreement (LA)* antara pihak The Asia Foundation dan IAIN Ar-Raniry.

Pada awal tahun 2014, Perpustakaan UIN Ar-Raniry mengalami pengembangan sistem informasi dari MySimpus yang merupakan hasil rancangan local (tenaga IT) beralih ke aplikasi yang disebut SLiMS (*Senayan Library Management System*) yang merupakan aplikasi OSS (*Open Source System*).¹

Pada saat ini jumlah pegawai PNS dan Pustakawan berjumlah 13 orang, sedangkan tenaga kontrak berjumlah 2 orang. Saat ini UPT Perpustakaan dipimpin oleh Drs. Khatib A. Latief, MLIS yang diangkat 16 Maret 2016 dan dikukuhkan kembali pada Agustus 2018 untuk periode 2018-2022.

2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry

¹ Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019)

Adapun yang menjadi visi dan misi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry adalah sebagai berikut:

a. Visi

“Menjadi pusat komunikasi ilmiah yang unggul, relevan, dan inovatif pada tahun 2019.”

b. Misi

1. Membangun dan mendorong pengembangan budaya akademik dalam upaya pencapaian visi dan misi UIN Ar-Raniry.
2. Merencanakan, menyediakan, mengembangkan layanan yang berkualitas dan sumber daya yang *qualified*.
3. Berupaya mengembangkan dan mendukung proses pendidikan dan pembelajaran, dan penelitian dan keilmuan, dan pengabdian masyarakat, dengan mengidentifikasi, seleksi, mengumpulkan, mengadakan koleksi pustaka berbasis kebutuhan, kerelevansian, kemutakhiran, dan kelestarian koleksi.
4. Menyiapkan dan melaksanakan pelayanan dan penelusuran informasi secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi (opac dan internet).
5. Membangun resources sharing dan jaringan perpustakaan baik lokal, Regional, nasional, dan international.²

3. Layanan Perpustakaan

Perpustakaan UIN Ar-Raniry menyediakan berbagai macam layanan perpustakaan sebagaimana yang tersebut di bawah ini, yaitu:

- a. Keanggotaan, pada layanan ini perpustakaan melayani registrasi anggota perpustakaan baik mahasiswa maupun dosen. Semua mahasiswa UIN Ar-Raniry wajib menjadi anggota perpustakaan dengan mendaftar langsung di perpustakaan dan diberikan Kartu Tanda Anggota (KTA) pemustaka.

² Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Tahun 2019

- b. Sirkulasi, pada layanan ini perpustakaan memberikan jasa layanan penelusuran koleksi melalui OPAC, peminjaman dan pengembalian koleksi melalui RFID dan Book Drop, dan layanan pembuatan bebas pustaka.³

Tabel 4.1 Jadwal Layanan Sirkulasi

| Hari | Jam |
|------------------|--------------------------------|
| Senin – Kamis | 08.00 - 12.00 14.00 - 16.30 |
| Jumat | 08.00 - 11.30 14.00 - 16.30 |
| Sabtu dan Minggu | 08.00 - 17.00 |
| Malam | 20.00 - 22.00 |

(Sumber: Otomasi Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 2019)

Tabel 4.2 Lama dan Jumlah Peminjaman

| Status Anggota | Jumlah peminjaman | Lama Peminjaman |
|----------------|-------------------|-----------------|
| Mahasiswa S1 | 3 Buku | 1 Minggu |
| Pascasarjana | 5 Buku | 1 Minggu |
| Dosen | 5 Buku | 1 Minggu |
| Staff | 5 Buku | 1 Minggu |

(Sumber: Otomasi Perpustakaan UIN Ar-Raniry, 2019)

- c. E-Jurnal International

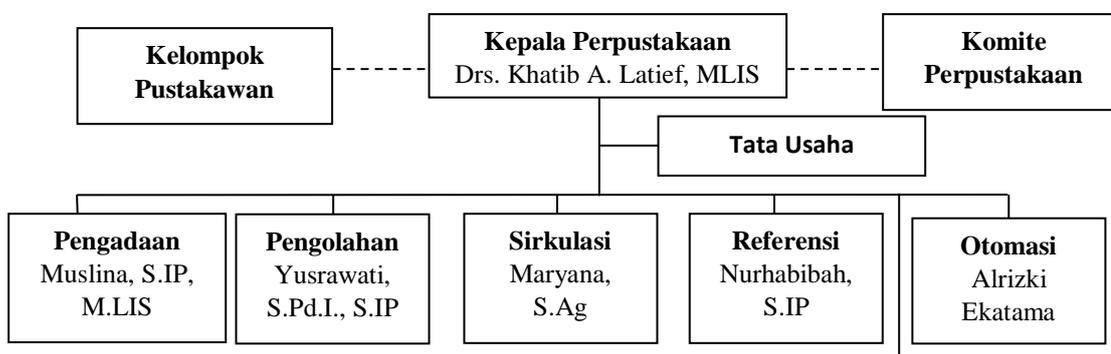
UPT Perpustakaan memberikan layanan e-journal international:

- 1) <https://search.ebscohost.com>
- 2) <http://infotrac.galegroup.com/itweb/kemenag03>

³ Profil UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Tahun 2019

- d. Referensi, pada layanan ini perpustakaan membantu pemustaka menemukan informasi rujukan secara cepat, layanan penelusuran literatur Bahasa Arab, bimbingan dan konsultasi sumber rujukan, bimbingan dan konsultasi riset.
- e. Bisnis Corner, pada layanan ini perpustakaan menyediakan foto copy dan semua koleksi yang harganya lebih murah dari harga di luar perpustakaan.
- f. Audiovisual, pada layanan ini perpustakaan menyediakan koleksi audio visual (koleksi lokal dan umum lainnya).
- g. Karya Ilmiah (<https://repository.ar-raniry.ac.id>), pada layanan ini perpustakaan menyediakan koleksi Karya Ilmiah Skripsi, Thesis, dan Disertasi (cetak dan digital).
- h. LIPI Corner, pada layanan ini perpustakaan menyediakan jurnal ilmiah cetak dalam berbagai bidang ilmu eksakta, sosial, dan sedang mengembangkan akses e-journal International.

4. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry



- 5.
- 6.
- 7.

Preservasi
Dra. Zulaikha

(Sumber: Otomasi Perpustakaan UIN Ar-raniry, 2019)

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Deskripsi Hasil Penelitian

Penelitian ini di analisa dengan menggunakan 3 indikator konsep diri. Adapun indikator yang digunakan oleh penulis adalah fisik, psikis dan sikap. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data tentang pengaruh konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dengan 14 pernyataan angket yang disebarakan 100 angket kepada anggota aktif perpustakaan dan anggota yang berada pada layanan sirkulasi.

2. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Pengujian validitas instrumen dalam penelitian ini dilakukan secara statistik menggunakan rumus korelasi product moment menggunakan bantuan SPSS versi 17.0. Variabel penelitian adalah konsep diri petugas (Variabel X sejumlah 11 pernyataan) dan kepuasan pemustaka (Variabel Y sejumlah 3 pernyataan).

Penulis memasukkan setiap jawaban kedalam tabel penolong dimana setiap butir pernyataan penulis kategorikan sebagai variabel X dan Variabel Y. Dari hasil hitungan tersebut penulis masukkan kedalam rumus uji validitas dengan bantuan program SPSS versi 17.0 yaitu dimulai dari analyze – corelat -bivariat. Kemudian penulis menghitung r_{hitung} nya, kriteria valid atau tidaknya instrumen adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$. Sesuai dengan jumlah responden, maka *degree of freedom* (df) = $n-Nr = 20-2=18$. r_{tabel} dengan df = 18 pada taraf 5% adalah sebesar 0,444. Hasil uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana alat pengukur dapat mengukur apa yang hendak diukur, hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Uji validitas variabel X (Konsep Diri Petugas)

| No. | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----|--------------|-------------|------------|
| 1 | 0,670 | 0,444 | Item valid |
| 2 | 0,638 | 0,444 | Item valid |
| 3 | 0,611 | 0,444 | Item valid |
| 4 | 0,678 | 0,444 | Item valid |
| 5 | 0,708 | 0,444 | Item valid |
| 6 | 0,638 | 0,444 | Item valid |
| 7 | 0,781 | 0,444 | Item valid |
| 8 | 0,614 | 0,444 | Item valid |
| 9 | 0,557 | 0,444 | Item valid |
| 10 | 0,671 | 0,444 | Item valid |
| 11 | 0,489 | 0,444 | Item valid |

(Sumber: Data Primer (diolah), 2019)

Tabel 4.4 Uji validitas variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

| No. | r_{hitung} | r_{tabel} | Keterangan |
|-----|--------------|-------------|------------|
| 1 | 0,632 | 0,444 | Item valid |
| 2 | 0,814 | 0,444 | Item valid |
| 3 | 0,752 | 0,444 | Item valid |

(Sumber: Data Primer (diolah), 2019)

Berdasarkan hasil uji validitas variabel konsep diri petugas (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y) di atas menunjukkan bahwa pengujian validitas variabel X dan Variabel Y semua data dinyatakan valid karena memiliki r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dengan jumlah sampel 20 mahasiswa adalah 0,444 pada taraf signifikan 5%. Hasil pengujian validitas secara lengkap dapat dilihat pada lampiran satu dan dua.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan setelah semua butir pernyataan telah valid. Adapun Pengujian reliabilitas ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten dan dapat dipercaya. Pengujian reliabilitas instrumen pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan angket kepada 10 mahasiswa yang bukan termasuk sampel. Setelah penulis selesai melakukan penyebaran angket dan memperoleh hasil, kemudian penulis memasukkan data tersebut kedalam rumus uji realibilitas dengan menggunakan bantuan program SPSS 17.0. Valid pada instrumen ini adalah jika nilai nilai $\alpha > r_{tabel}$ (0,632).

Pengujian reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan pengujian *alpha cronbach* dengan menggunakan program SPSS 17.0. Dengan demikian, hasil pengujian dapat dilihat pada tabel ringkasan uji reliabilitas instrumen berikut ini:

Tabel 4.5 Uji Reliabilitas

| No. | Variabel | Nilai Alpha | r_{tabel} | Keterangan |
|-----|----------------------------------|-------------|--------------------|------------|
| 1 | Konsep Diri Petugas (Variabel X) | 0,848 | 0,632 | Reliabel |
| 2 | Kepuasan Pemustaka (Variabel Y) | 0,810 | 0,632 | Reliabel |

Berdasarkan analisis reliabilitas dapat diketahui bahwa alpha untuk masing-masing variabel yaitu variabel konsep diri petugas (X) diperoleh nilai alpha sebesar 0,848, sedangkan variabel kepuasan pemustaka sebesar 0,810. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengukuran reliabilitas $\alpha > r_{\text{tabel}}$ dimana r_{tabel} pada jumlah sampel 10 orang adalah 0,632 pada taraf signifikan 5%. Hasil pengujian reliabilitas selengkapnya dapat dilihat pada lampiran tiga.

3. Pengujian Regresi Linear Sederhana

Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan angket mengenai pengaruh konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Angket dibagikan kepada 100 pemustaka dalam bentuk pernyataan dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Tujuan dari pengujian regresi adalah mengetahui bagaimana menghitung suatu perkiraan atau persamaan regresi yang akan menjelaskan pengaruh hubungan antar dua variabel.

Tabel 4.6
Hasil Analisis Angket variabel X (Konsep Diri Petugas) dan Variabel Y (Kepuasan Pemustaka)

| Sampel | X | Y | XY | X² | Y² |
|---------------|----------|----------|-----------|----------------------|----------------------|
| 1 | 28 | 8 | 224 | 784 | 64 |
| 2 | 25 | 8 | 200 | 625 | 64 |
| 3 | 33 | 8 | 264 | 1089 | 64 |
| 4 | 31 | 9 | 279 | 961 | 81 |
| 5 | 32 | 9 | 288 | 1024 | 81 |
| 6 | 30 | 9 | 270 | 900 | 81 |
| 7 | 31 | 9 | 279 | 961 | 81 |
| 8 | 25 | 4 | 100 | 625 | 16 |
| 9 | 31 | 9 | 279 | 961 | 81 |
| 10 | 34 | 8 | 272 | 1156 | 64 |
| 11 | 38 | 11 | 418 | 1444 | 121 |
| 12 | 29 | 8 | 232 | 841 | 64 |
| 13 | 26 | 8 | 208 | 676 | 64 |
| 14 | 22 | 8 | 176 | 484 | 64 |
| 15 | 35 | 8 | 280 | 1225 | 64 |
| 16 | 31 | 9 | 279 | 961 | 81 |
| 17 | 33 | 8 | 264 | 1089 | 64 |
| 18 | 37 | 10 | 370 | 1369 | 100 |
| 19 | 35 | 10 | 350 | 1225 | 100 |
| 20 | 37 | 9 | 333 | 1369 | 81 |
| 21 | 37 | 10 | 370 | 1369 | 100 |
| 22 | 34 | 12 | 408 | 1156 | 144 |
| 23 | 36 | 9 | 324 | 1296 | 81 |
| 24 | 19 | 5 | 95 | 361 | 25 |
| 25 | 38 | 12 | 456 | 1444 | 144 |
| 26 | 20 | 5 | 100 | 400 | 25 |
| 27 | 37 | 11 | 407 | 1369 | 121 |
| 28 | 38 | 10 | 380 | 1444 | 100 |
| Sampel | X | Y | XY | X² | Y² |
| 29 | 20 | 5 | 100 | 400 | 25 |
| 30 | 34 | 9 | 306 | 1156 | 81 |
| 31 | 30 | 8 | 240 | 900 | 64 |
| 32 | 23 | 11 | 253 | 529 | 121 |
| 33 | 30 | 8 | 240 | 900 | 64 |
| 34 | 39 | 9 | 351 | 1521 | 81 |
| 35 | 38 | 12 | 456 | 1444 | 144 |
| 36 | 33 | 9 | 297 | 1089 | 81 |
| 37 | 40 | 11 | 440 | 1600 | 121 |
| 38 | 37 | 9 | 333 | 1369 | 81 |
| 39 | 34 | 9 | 306 | 1156 | 81 |
| 40 | 36 | 9 | 324 | 1296 | 81 |
| 41 | 36 | 9 | 324 | 1296 | 81 |
| 42 | 30 | 5 | 150 | 900 | 25 |

| | | | | | |
|---------------|----------|----------|-----------|----------------------|----------------------|
| 43 | 34 | 6 | 204 | 1156 | 36 |
| 44 | 31 | 7 | 217 | 961 | 49 |
| 45 | 21 | 8 | 168 | 441 | 64 |
| 46 | 28 | 4 | 112 | 784 | 16 |
| 47 | 33 | 6 | 198 | 1089 | 36 |
| 48 | 27 | 8 | 216 | 729 | 64 |
| 49 | 27 | 9 | 243 | 729 | 81 |
| 50 | 30 | 8 | 240 | 900 | 64 |
| 51 | 31 | 9 | 279 | 961 | 81 |
| 52 | 25 | 7 | 175 | 625 | 49 |
| 53 | 28 | 3 | 84 | 784 | 9 |
| 54 | 31 | 8 | 248 | 961 | 64 |
| 55 | 32 | 9 | 288 | 1024 | 81 |
| 56 | 32 | 9 | 288 | 1024 | 81 |
| 57 | 33 | 9 | 297 | 1089 | 81 |
| 58 | 37 | 10 | 370 | 1369 | 100 |
| 59 | 29 | 7 | 203 | 841 | 49 |
| 60 | 38 | 9 | 342 | 1444 | 81 |
| 61 | 22 | 6 | 132 | 484 | 36 |
| 62 | 25 | 6 | 150 | 625 | 36 |
| 63 | 31 | 9 | 279 | 961 | 81 |
| 64 | 27 | 8 | 216 | 729 | 64 |
| 65 | 26 | 7 | 182 | 676 | 49 |
| 66 | 28 | 7 | 196 | 784 | 49 |
| 67 | 36 | 9 | 324 | 1296 | 81 |
| 68 | 30 | 8 | 240 | 900 | 64 |
| Sampel | X | Y | XY | X² | Y² |
| 69 | 33 | 9 | 297 | 1089 | 81 |
| 70 | 37 | 12 | 444 | 1369 | 144 |
| 71 | 32 | 9 | 288 | 1024 | 81 |
| 72 | 31 | 9 | 279 | 961 | 81 |
| 73 | 30 | 7 | 210 | 900 | 49 |
| 74 | 33 | 9 | 297 | 1089 | 81 |
| 75 | 28 | 9 | 252 | 784 | 81 |
| 76 | 20 | 9 | 180 | 400 | 81 |
| 77 | 33 | 9 | 297 | 1089 | 81 |
| 78 | 37 | 7 | 259 | 1369 | 49 |
| 79 | 28 | 7 | 196 | 784 | 49 |
| 80 | 32 | 9 | 288 | 1024 | 81 |
| 81 | 32 | 10 | 320 | 1024 | 100 |
| 82 | 36 | 9 | 324 | 1296 | 81 |
| 83 | 23 | 6 | 138 | 529 | 36 |
| 84 | 30 | 7 | 210 | 900 | 49 |
| 85 | 30 | 9 | 270 | 900 | 81 |

| | | | | | |
|-------|---------------|--------------|-----------------|------------------|-----------------|
| 86 | 23 | 6 | 138 | 529 | 36 |
| 87 | 20 | 9 | 180 | 400 | 81 |
| 88 | 29 | 3 | 87 | 841 | 9 |
| 89 | 36 | 9 | 324 | 1296 | 81 |
| 90 | 33 | 8 | 264 | 1089 | 64 |
| 91 | 28 | 8 | 224 | 784 | 64 |
| 92 | 32 | 9 | 288 | 1024 | 81 |
| 93 | 41 | 8 | 328 | 1681 | 64 |
| 94 | 20 | 5 | 100 | 400 | 25 |
| 95 | 31 | 9 | 279 | 961 | 81 |
| 96 | 23 | 8 | 184 | 529 | 64 |
| 97 | 27 | 7 | 189 | 729 | 49 |
| 98 | 24 | 6 | 144 | 576 | 36 |
| 99 | 29 | 7 | 203 | 841 | 49 |
| 100 | 15 | 4 | 60 | 225 | 16 |
| N=100 | $\sum X=3050$ | $\sum Y=815$ | $\sum XY=25457$ | $\sum X^2=95966$ | $\sum Y^2=6983$ |

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

Dimana : Y= variabel dependen (nilai yang diprediksi)

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

b = koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

X= variabel independent

Tabel 4.7 Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .657 ^a | .432 | .426 | 1.396 |

a. Predictors: (Constant), X (Konsep Diri Petugas)

Berdasarkan hasil analisis di atas, maka diperoleh nilai korelasi antara konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan

sirkulasi UIN Ar-Raniry Banda Aceh 0,657 berdasarkan tabel interpretasi angka indeks korelasi *Product Moment* bahwa nilai r_{xy} 0,657 terletak pada rentang nilai r 0,60-0,799, maka dapat disimpulkan tingkat hubungan antara variabel konsep diri (X) dengan kepuasan pemustaka (Y) adalah kuat atau tinggi.

Tabel 4.8 Variables Entered/Removed^b

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|-------|-------------------|-------------------|--------|
| 1 | X ^a | | Enter |

a. All requested variables entered.

Tabel 4.9 Analisis Regresi Linear Sederhana

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-------|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 1.313 | .797 | | 1.646 | .103 |
| | X | .222 | .026 | .657 | 8.632 | .000 |

a. Dependent Variable: Y

a. Persamaan regresi linear sederhana:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 1.313 + 0,222X$$

b. Mencari nilai korelasi antara variabel X dan dan Y

Tabel 4.10 Hasil Analisis Korelasi

| | X | Y |
|-----------------------|---|--------|
| X Pearson Correlation | 1 | .657** |
| Sig. (2-tailed) | | .000 |

| | | |
|-----------------------|--------|-----|
| N | 100 | 100 |
| Y Pearson Correlation | .657** | 1 |
| Sig. (2-tailed) | .000 | |
| N | 100 | 100 |

c. Interpretasi hasil penelitian

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diinterpretasikan bahwa jika konsep diri petugas diukur dengan instrumen yang dikembangkan dalam penelitian ini, maka setiap perubahan konsep diri petugas akan berubah sebesar 0,222 satuan pada arah yang sama. Misalkan pada variabel X (konsep diri petugas) memiliki skor 20, maka persamaan regresi ditulis $Y = 1.313 + 0,222X$ (20). Semakin tinggi konsep diri petugas maka semakin tinggi kepuasan pemuastaka pada layanan sirkulasi UPT perpustakaan UIN Ar-Raniry.

4. Pembuktian Hipotesis

Berdasarkan hasil analisis data angket, diperoleh nilai korelasi antara konsep diri petugas (X) terhadap kepuasan pemustaka 0,657. Penulis menentukan hipotesis dengan berpedoman pada ketentuan berikut ini:

H_a = Terdapat pengaruh yang signifikan antara konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

$H_o \neq$ Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Rumus hipotesis Statistik yaitu:

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

$H_0: \rho = 0 \rightarrow$ (tidak terdapat pengaruh)

Selanjutnya kedua hipotesis di atas akan diuji dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan nilai t_{tabel} yang dapat dilihat pada tabel nilai “t” *Product Moment* dengan menghitung nilai df terlebih dahulu yaitu $df = N - nr = 100 - 2 = 98$. Dari tabel nilai “t” *product moment* diperoleh bahwa df sebesar 98 pada taraf signifikan 5% diperoleh t_{tabel} 1.66. Ternyata t_{hitung} sebesar 8.632 jauh lebih besar nilainya daripada t_{tabel} . Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka *hipotesis alternatif* diterima sedangkan *hipotesis nol* ditolak. Berarti terdapat pengaruh antara variabel konsep diri (X) dan variabel kepuasan pemustaka (Y).

Tabel 4.11 ANOVA^b

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1 | Regression | 145.210 | 1 | 145.210 | 74.513 | .000 ^a |
| | Residual | 190.980 | 98 | 1.949 | | |
| | Total | 336.190 | 99 | | | |

a. Predictors: (Constant), X (Konsep Diri Petugas)

b. Dependent Variable: Y (Kepuasan Pemustaka)

Pada tabel nilai “F”, diperoleh hasil bahwa df sebesar 98 dengan taraf signifikan 5% diperoleh F_{tabel} sebesar 3,94 sedangkan F_{hitung} besarnya 74.513 lebih besar dari pada F_{tabel} . Karena $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka *hipotesis alternatif* diterima dan *hipotesis nol* ditolak. Kesimpulannya bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel X (konsep diri) terhadap variabel Y (kepuasan pemustaka).

5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

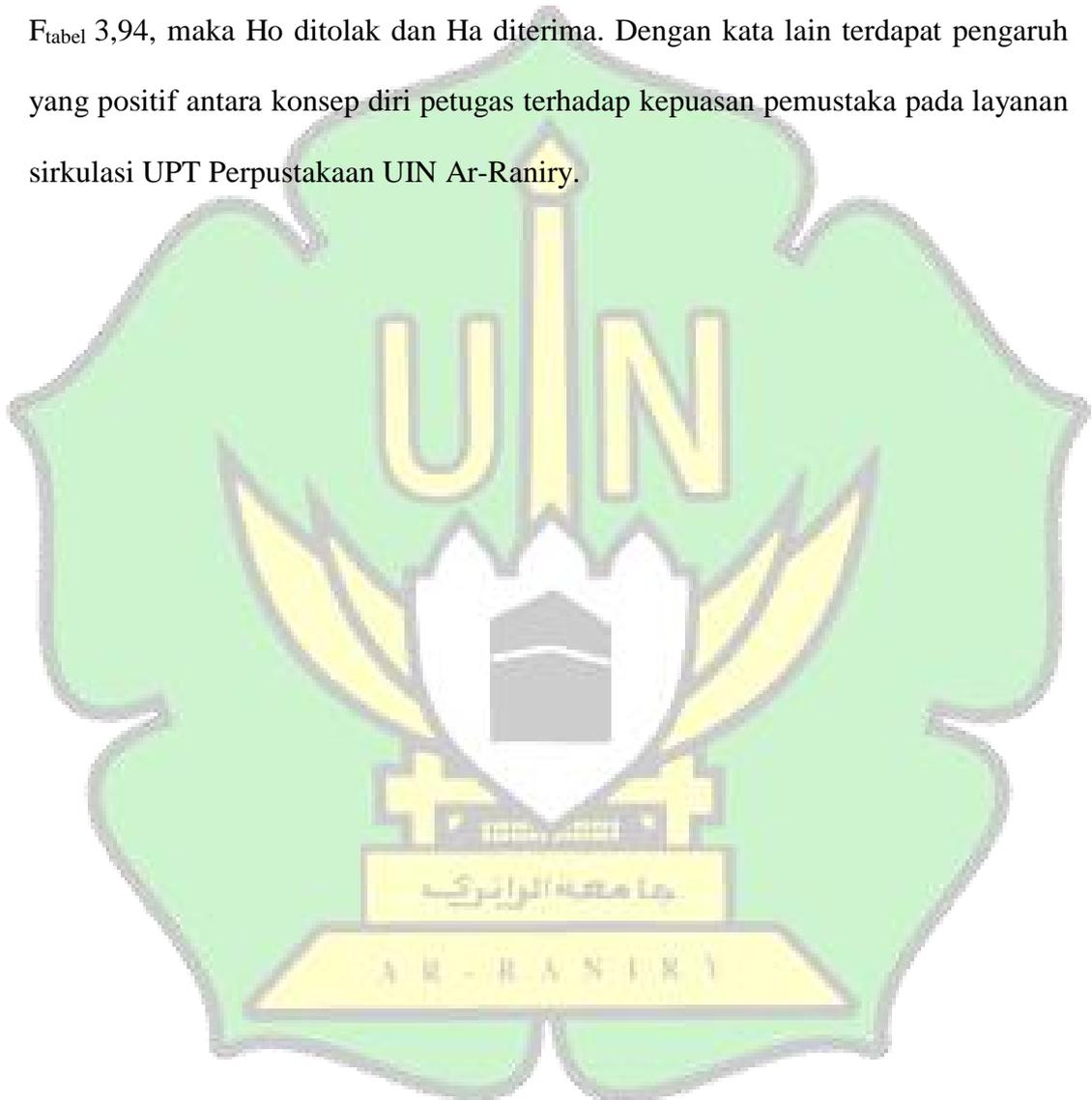
Dari hasil analisis data dapat diketahui hubungan antara variabel independent (konsep diri) dengan variabel dependent (kepuasan pemustaka) mempunyai regresi sebesar 145.210 dan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.432. Selanjutnya apabila dilihat korelasi (r) yang diperoleh sebesar 0.657 ternyata *terletak antara 0,60 – 0,799* yang pada tabel interpretasi menyatakan bahwa korelasi tersebut *tergolong kuat*. Jadi sebesar 57% pengaruh konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Sedangkan sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

6. Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Adapun responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry yang berjumlah 9.230 namun penulis mengambil sampel sebanyak 100 orang yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*, adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, hasil koefisien korelasi menunjukkan sebesar 0.657 bahwa konsep diri petugas mempunyai hubungan yang *kuat* terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Pengujian regresi menunjukkan hasil sebesar 145.210 dan nilai t_{hitung} sebesar 8.632 menyatakan bahwa terdapat korelasi yang positif antara variabel X dengan variabel Y. konsep diri petugas berpengaruh sebesar 57% terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

Demikian pula dengan hasil yang di peroleh melalui uji regresi linier yang penulis lakukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry dari hasil pengujian yang dicapai yaitu $F_{hitung} 74.513 \geq F_{tabel} 3,94$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan kata lain terdapat pengaruh yang positif antara konsep diri petugas terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh konsep diri petugas perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh dapat disimpulkan bahwa konsep diri petugas perpustakaan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Hal ini terbukti dari hasil korelasi Product Moment diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0.657. Hasil ini terletak antara 0,600-0,799 yang berarti konsep diri petugas hubungan yang kuat dengan kepuasan pemustaka. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai $t_{hitung} 8.632 \geq t_{tabel} 1.66$ pada taraf signifikan 5%, sehingga hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif yang signifikan antar konsep diri petugas (X) terhadap kepuasan pemustaka (Y) pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Konsep diri petugas berpengaruh sebesar 57% terhadap kepuasan pemustaka, sedangkan sisanya sebesar 43% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, salah satu faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Saran

1. Bagi petugas perpustakaan hendaknya mengikuti pelatihan *Character Building* karena petugas selalu berinteraksi beinteraksi dengan pemustaka di layanan sirkulasi.
2. Bagi perpustakaan hendaknya membuat pelatihan *Communication Skill* kepada petugas karena petugas selalu berinterkasi dengan pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Muri Yusuf, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana, 2014.
- Beatriks Novianti Kiling, "Tinjauan Konsep Diri Dan Dimensinya Pada Anak Dalam Masa Kanak-Kanak Akhir," *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling* 1, no. 2 (2015): 121, diakses 16 Desember 2018. <https://media.neliti.com/media/publications/126693-ID-tinjauan-konsep-diri-dan-dimensinya-pada.pdf>.
- Caesar Vioniken Pradipta, "Pengaruh Konsep Diri dalam Komunikasi Interersonal Pustakawan Hubungannya terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1, no. 1 (2012): 1-34, diakses 12 April 2018. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/610./608>.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Cintia Septiani, "Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan: Studi Kasus Di Perpustakaan RSUP Fatmawati," (Skripsi, Universitas Indonesia, 2008), 1, diakses 21 Maret 2019 <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20160283-RB13S116m-Manajemen%20sumber.pdf>.
- Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2008.
- Dewi Arishayanti Purba, "Konsep Diri Mahasiswa Indekos Dalam Konteks Komunikasi Antarpribadi," (Studi Kasus Tentang Proses Pembentukan Konsep Diri Mahasiswa Indekos Universitas Sumatera Utara), *Jurnal Ilmu Komunikasi FLOW* 2, no 11 (2015): 4, diakses 21 Desember 2018. <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/flow/article/view/12816/5573>.
- Dewi Maharani Rachmaningsih, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Pemanfaatan Software Senayan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi Fakultas Kedokteran Bagian Neurologi Universitas Diponegoro," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1, no. 2 (2012): 3, diakses 24 Desember 2018. <http://id.portalgaruda.org/index.php?ref=browse&mod=viewarticle&article=74886>.
- Elva Rahmah, "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang," *Jurnal Palimpsest* 4, no. 2 (2013): 5, diakses 24 Desember 2018. http://jounal.unair.ac.id/PALIM@analisis-kepuasan-pemustaka_terhadap-layanan-perpustakaan-universitas-negeri-padang-article-11141-media-86-category-8.html.

- Fasti Rola, "Hubungan Konsep diri Dengan Motivasi Berprestasi Pada Remaja." (Skripsi, Universitas Sumatera Utara: Program Studi Psikologi, 2006): 9-10, diakses 23 Desember 2018. http://ejournal.gunadarma.ac.id/index.php/psik/article/download/292/235&hl=en&sa=X&scisig=AAGBfm2TjYP3-1RLUnMFHD9VidLW_aZL2w&noss1=1&oi=scholar
- Fatmawati A.Rakib, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate)," *Jurnal Acta Diurna* 2, no. 4 (2013): 3, diakses 24 Desember 2018. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/actadiurna/article/view/2977>.
- Hendriyanto, "Hubungan Koleksi Referensi dan Kualitas Layanan Referensi dengan Kepuasan Pemustaka pada perpustakaan Prolamator Bung Karno," (tes, UIN Sunan Kalijaga, 2015), 3-4, diakses 13 Maret 2019, http://digilib.uin-suka.ac.id/19797/1/1120011004_bab-i_iv-atau-v_daftar-pustaka.pdf.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi Kedua*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011`
- Irma Maghfirah, "Pengaruh Konsep Diri dan Kebiasaan Belajar terhadap Hasil Belajar Matematika siswa Kelas VIII SMP Negeri 6 Bontomatene Kepulauan Selayar," *Jurnal Matematika dan Pembelajaran* 3, no 1 (2015): 105, diakses 3 April 2019. <http://103.55.216.55/index.php/Mapan/article/view/2753/3002>. J.P Chaplin. *Kamus Psikologi*, Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Jalaluddin Rakhmat, *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2007.
- Lasa Hs. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009.
- Laura A. King, *Psikologi Umum Sebuah Pandangan Apreasiatif*. Jakarta: Salemba Humanika, 2014.
- Lisa Arifatul clorida, "Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 1, no.1 (2012): 4, diakses 23 Desember 2018. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/549>.
- M. Burhan Bungin, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2011.

- Muhammad Abdillah Islamy, dkk, “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+,” *Jurnal Edulib*, 1, Ed.75 (2016): 5, diakses 13 April 2018. <http://ejournal.uipi.edu/index.php/edulibinfo/article/view/9042/5634>.
- Nanang Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Nazar Bakri, *Tuntutan Praktis Metode Penelitian*. Jakarta: Pedoman Ilmu Jaya, 1994.
- Novia Dwi Rahmaningsih, Wisjnu Martanni dkk, “Dinamika Konsep Diri Pada Remaja Perempuan Pembaca *Teenlit*,” *Jurnal Psikologi* 41, no 2 (2014): 181, diakses 19 Desember 2018. <https://jurnal.ugm.ac.id/jpsi/article/view/6948/5409>.
- Paryati “Pengaruh Konsep Diri Pengelola Perpustakaan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Fakultas dan Upt Perpustakaan Universitas Diponegoro” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 6, no. 3 (2017): 1-12, diakses 26 April 2019. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/23192>.
- Rico Simanungkalit, “Konsep Diri Dalam Komunikasi Antarpribadi (Studi Kasus Pada Anggota *Language And Cultural Exchange Medan*),” *Jurnal Ilmu Komunikasi FLOW* 2, no. 17 (2016): 4, diakses 21 Desember 2018. <https://jurnal.usu.ac.id/index.php/flow/article/view/12816/5573>.
- Riska Setyaningrum, “Hubungan antara Konsep Diri Dengan Asertivitas Pada Kelas XI Di SMA Kota Mungkid Magelang,” (Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta, 2013), 14-15. Diakses 20 Desember 2018. <https://core.ac.uk/download/pdf/33513258.pdf>.
- Romdha Nugrahani,, Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan Sumber Daya Manusia yang Berkualitas, “*Warta Perpustakaan Undip*”, 10, no. 2 (2017): 12, diakses 21 Maret 2019. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/wp/article/view/1776/1172>.
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011.
- Sapto Harmoko, “Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Yogyakarta,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* 2, no. 2 (2017): 169, diakses 10 April 2018. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/1070>.

Soraya Pandu Negara, *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pemerintahan Kota Administrasi Jakarta Barat* (Skripsi, Universitas Indonesia, 2012): 30, diakses 1 April 2019. <http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20312361-S%2043135-Kepuasan%20pemustaka-full%20text.pdf>.

Sugiyono, *Metode penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2008.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2015.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

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

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

Sugiyono, *Statistik Untuk Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2011), 365.

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

Sukardi, *Metodelogi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara, 2003.

Sulaibah, "Pengaruh Ketersediaan Koleksi Bidang Ilmu Bahasa Arab Pada Perpustakaan Pondok Pesantren Modern Babun Najah Ulee Kareng Banda Aceh Terhadap Prestasi Belajar Santri Kelas VIII Mtss. Skripsi, UIN Ar-Raniry, 2015.

Sulistyo Basuki, *Tehnik dan Jasa Dokumentasi*. Jakarta: Gramedia, 1992.

Sutrisno Hadi, *Metode Research untuk Penulisan Paper, Tesis, dan Disertasi*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi Gajah Mada, 2010.

Undang-undang Perpustakaan (UU RI Nomor 23 Tahun 2007). Jakarta: Asa Mandiri, 2007.

Yuyus Suryana, Kartib Bayu, *Kewirausahaan, Pendekatan Karakteristik Wirausahaan Sukses* (Jakarta: Kencana, 2011), 76, diakses 28 April 2019, https://books.google.co.id/books?id=zKRPDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Kewirausahaan,+Pendekatan+Karakteristik+Wirausahawan+Sukses&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjBkq374PjAhVYZ80KHRBQD_YQ6AEILDAA#v=onepage&q=Kewirausahaan%2C%20Pendekatan%20Karakteristik%20Wirausahawan%20Sukses&f=false.

Zul Fajri dan Ratu Aprilia Senja, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Semarang: Difa Publisher, 2008.





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

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

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY
NOMOR: 2154/Un.08/FAH/KP.004/12/2018

TENTANG

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

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
8. DIPA BLU UIN Ar-Raniry Nomor : SP DIPA-025.04.2.423925/2018 tanggal 5 Desember 2017

MEMUTUSKAN

- Pertama : Menunjuk saudara :
1). Mukhtaruddin, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2). Saifuddin A. Rasyid, M.LIS (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Mega Mardianda
Nim : 140503141
Prodi : S1 Ilmu Perpustakaan UIN Ar-Raniry
Judul : Pengaruh Konsep Diri Petugas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh
- Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh

Pada Tanggal: 07 Desember 2018

29 Rabiul Awal 1440 H



Tembusan :

1. Rektor UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
3. Ketua Prodi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Kepala Kantor Pelayanan Pembendaharaan Negara di Banda Aceh;
5. Kepala Bagian Keuangan UIN Ar-Raniry;
6. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
7. Arsip



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

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922
Situs : www.ar-raniry.ac.id e-mail: library@ar-raniry.ac.id

IZIN PENELITIAN

Nomor : B- 83/Un.08/UPT.1/PP.009/06/2019

Berdasarkan surat dari Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry tanggal 19 Juni 2019, tentang penelitian Ilmiah mahasiswa, dengan ini Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry **memberikan izin** kepada :

Nama : Mega Mardiana
NIM : 140503141
Jurusan : S1-IP
Alamat : Lt. Nyak Santap No. 29 B, Gp. Lamseupeung Lueng Bata
JudulSkripsi : **Pengaruh Konsep Diri Petugas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

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

Demikianlah surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Banda Aceh, 26 Juni 2019



Kepala
Khaidir A. Latief

NIP. 096502111997031002



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

UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651-7552921, 7551857 Fax. 0651 - 7552922
Situs : www.ar-raniry.ac.id e-mail: library@ar-raniry.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B- 88/Un.08/UPT.1/PP.009/06/2019

Kepala UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry menerangkan bahwa :

Nama : Mega Mardiana
NIM : 140503141
Jurusan : S1-IP
Alamat : Lt. Nyak Santap No. 29 B, Gp. Lamseupeung Lueng Bata
JudulSkripsi : **Pengaruh Konsep Diri Petugas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka pada Layanan Sirkulasi UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh**

Telah melakukan penelitian di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry mulai dari tanggal 26 juni-02 juli 2019.

Banda Aceh, 02 Juli 2019



Khatib A. Latief

NIP.1996502111997031002

ANGKET PENELITIAN
PENGARUH KONSEP DIRI PETUGAS PERPUSTAKAAN TERHADAP
KEPUASAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN SIRKULASI UPT
PERPUSTAKAAN UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Assalamu 'alaikum Wr.Wb

Dengan hormat, saya Mega Mardianda mahasiswi Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora, sedang melakukan penelitian tentang Pengaruh Konsep Diri Petugas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Penelitian ini bagian dari tugas akhir saya untuk menyelesaikan studi saya di Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry. Saudara/i telah saya pilih sebagai salah seorang yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Saya mohon kepada Saudara/i untuk meluangkan waktu 10-15 menit untuk mengisi angket ini dan kemudian mengembalikannya langsung ke saya. Data ini saya gunakan hanya untuk kepentingan skripsi dan semua jawaban saudara/i akan dijamin kerahasiannya.

Identitas Responden

Nama :
Jenis Kelamin : Laki-laki (L)/ Perempuan (P)
Semester :

Petunjuk Pengisian

- Keterangan :
SS = Sangat Setuju
S = Setuju
TS = Tidak Setuju
STS = Sangat Tidak Setuju
- Berilah tanda checklist (✓) pada jawaban yang telah disediakan sesuai dengan pilihan Anda pada jawaban yang kosong Anda dapat mengisinya sesuai dengan keinginan Anda.

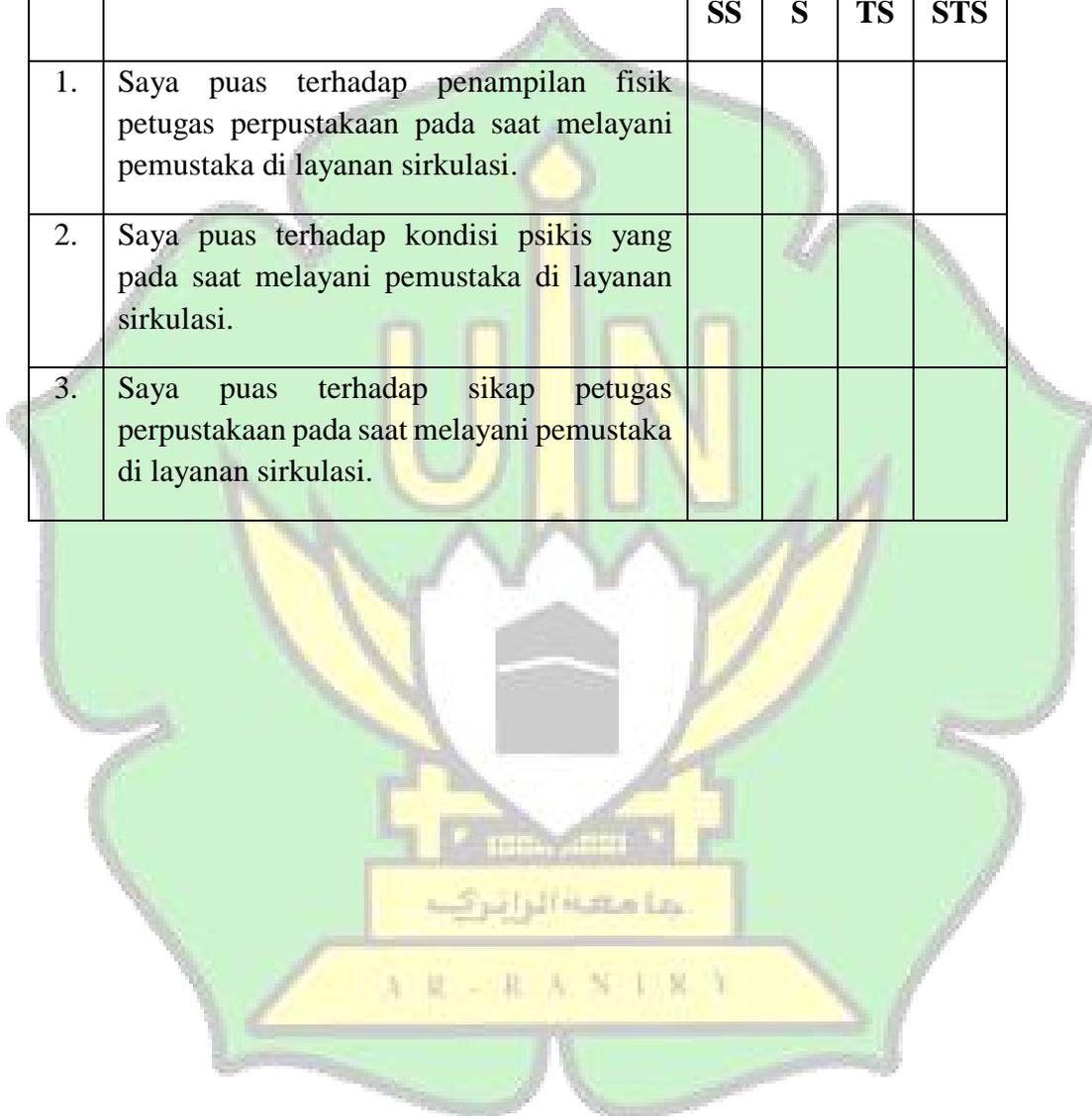
3. Setelah daftar pertanyaan ini selesai diisi, mohon dikembalikan kepada peneliti.

Pernyataan untuk Konsep Diri Petugas (Variabel X)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | |
|----------|--|---------|---|----|-----|
| | | SS | S | TS | STS |
| A | Fisik (<i>perseptual</i>) | | | | |
| | 1. Petugas perpustakaan yang berada di layanan sirkulasi memiliki tinggi badan yang sesuai untuk melayani pemustaka. 2. Petugas perpustakaan pada layanan sirkulasi memiliki wajah yang menarik. 3. Ekpresi wajah/raut muka petugas layanan sirkulasi sangat ramah pada saat melayani pemustaka. 4. Petugas perpustakaan di layanan sirkulasi kelihatan segar (Fresh) pada saat melayani pemustaka. 5. Petugas yang memberi pelayanan kepada pemustaka di layanan sirkulasi memiliki fisik yang normal. | | | | |
| B | Psikis (<i>conseptual</i>) | | | | |
| | 6. Petugas mampu menjaga bawaan diri di depan pemustaka saat interaksi pada layanan sirkulasi. 7. Petugas perpustakaan mampu menjaga emosi pada saat melayani pemustaka di layanan. | | | | |
| C | Sikap (<i>attitudinal</i>) | | | | |
| | 8. Petugas layanan sirkulasi memiliki pengetahuan untuk mengetahui perasaan pemustaka. 9. Petugas layanan sirkulasi peka terhadap kondisi pemustaka. 10. Petugas perpustakaan memperlihatkan keadaan gembira pada layanan sirkulasi di depan pemustaka. 11. Petugas harus menjaga perilaku di depan pemustaka di layanan sirkulasi. | | | | |

Pernyataan untuk kepuasan pemustaka (Variabel Y)

| No | Pernyataan | Jawaban | | | |
|----|---|---------|---|----|-----|
| | | SS | S | TS | STS |
| 1. | Saya puas terhadap penampilan fisik petugas perpustakaan pada saat melayani pemustaka di layanan sirkulasi. | | | | |
| 2. | Saya puas terhadap kondisi psikis yang pada saat melayani pemustaka di layanan sirkulasi. | | | | |
| 3. | Saya puas terhadap sikap petugas perpustakaan pada saat melayani pemustaka di layanan sirkulasi. | | | | |



Hasil uji validitas Y

Correlations

| | | Y1 | Y2 | Y3 | ST |
|----|---------------------|--------|--------|--------|--------|
| Y1 | Pearson Correlation | 1 | ,300 | ,116 | .632** |
| | Sig. (2-tailed) | | ,199 | ,627 | ,003 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Y2 | Pearson Correlation | ,300 | 1 | .500* | .814** |
| | Sig. (2-tailed) | ,199 | | ,025 | ,000 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Y3 | Pearson Correlation | ,116 | .500* | 1 | .752** |
| | Sig. (2-tailed) | ,627 | ,025 | | ,000 |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |
| ST | Pearson Correlation | .632** | .814** | .752** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | ,003 | ,000 | ,000 | |
| | N | 20 | 20 | 20 | 20 |

Hasil uji reliabilitas variabel X

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 10 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,848 | 11 |

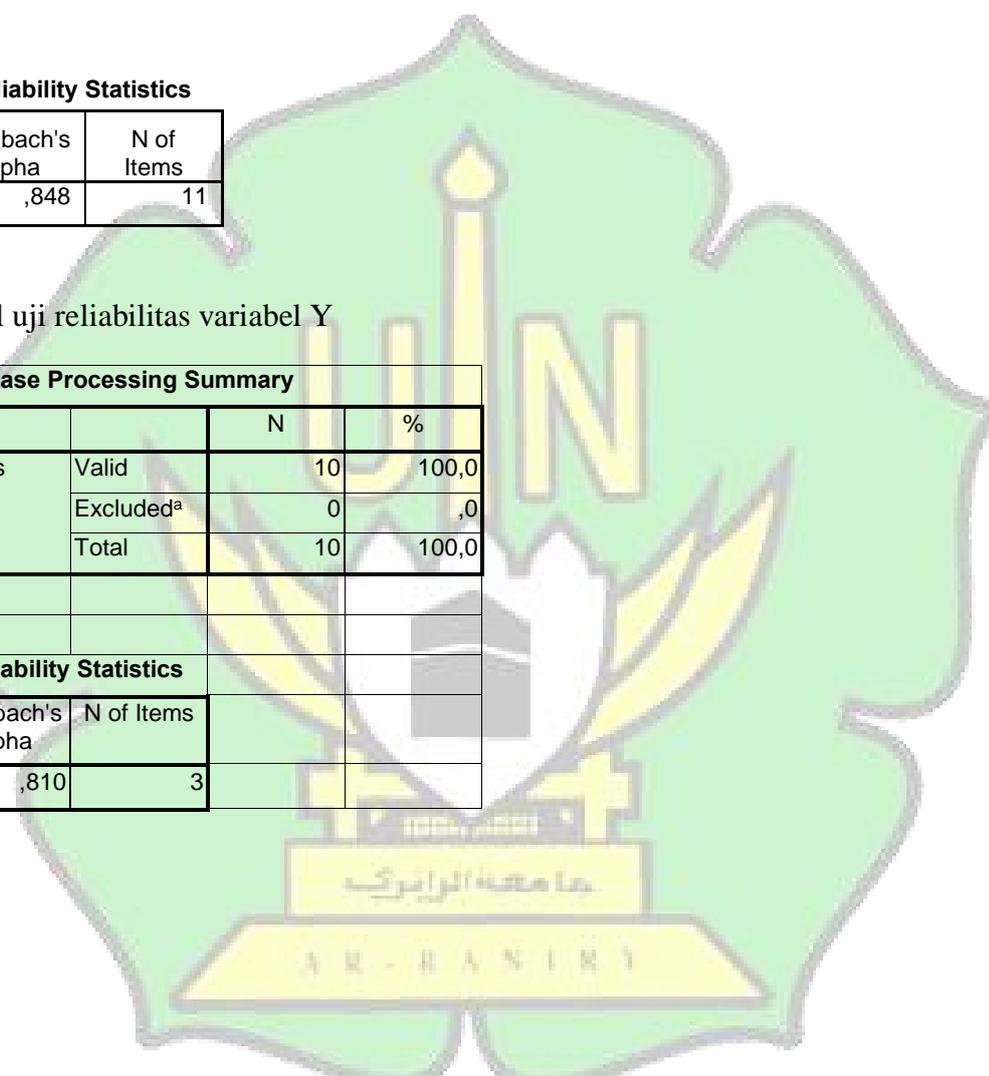
Hasil uji reliabilitas variabel Y

Case Processing Summary

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Cases | Valid | 10 | 100,0 |
| | Excluded ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |

Reliability Statistics

| Cronbach's Alpha | N of Items |
|------------------|------------|
| ,810 | 3 |



DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS

1. Nama Lengkap : Mega Mardianda
2. Tempat/Tanggal Lahir : Padang Kleng/ 5 Februari 1996
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Kebangsaan/Suku : Indonesia / Aceh
6. Status Perkawinan : Belum Kawin
7. Pekerjaan : Mahasiswa
8. Alamat : Lr. Nyak Santap No.29 B Lamseupeng
9. Anak ke- : 1 dari 2 Bersaudara
10. No. Hp : 081260738590
11. Email : megamardianda@gmail.com
12. Orang tua/Wali
 - a. Ayah : Hamadi Harun, BA
 - b. Ibu : Mariaton, A.Md
 - c. Pekerjaan Ayah : PNS
 - d. Pekerjaan Ibu : PNS
 - e. Alamat : Desa Padang Kleng Kecamatan Teunom
13. Jenjang Pendidikan
 - a. SD Negeri 4 Teunom : Tahun Lulus 2008
 - b. MTsS Nurul Falah Meulaboh : Tahun Lulus 2011
 - c. MAS Babun Najah : Tahun Lulus 2014

Banda Aceh, 10 Juli 2019
Penulis,

Mega Mardianda
NIM. 140503141