

**PENGARUH PENERAPAN *TECHNOLOGY-BASED SELF-SERVICE*
TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA LAYANAN PEMINJAMAN
DI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 5 MAGELANG**



**Oleh:
Suryanto
NIM: 1520011047**

TESIS

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA**
Diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh
Gelar Magister dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

**YOGYAKARTA
2018**

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suryanto, S.Hum.

NIM : 1520011047

Program : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis ini benar-benar merupakan hasil penelitian/ hasil karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Apabila kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tesis ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya.

Yogyakarta, 12 Desember 2017

Saya yang menyatakan,



Suryanto, S.Hum

NIM. 1520011047

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suryanto, S.Hum.

NIM : 1520011047

Program : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 12 Desember 2017

Saya yang menyatakan,



Suryanto, S.Hum

NIM. 1520011047

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis Berjudul : Pengaruh Penerapan *Technology-Based Self-Service* Terhadap Kepuasan Siswa Pada Layanan Peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang

Nama : Suryanto, S.Hum

NIM : 1520011047

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Tanggal Ujian : 12 Januari 2018

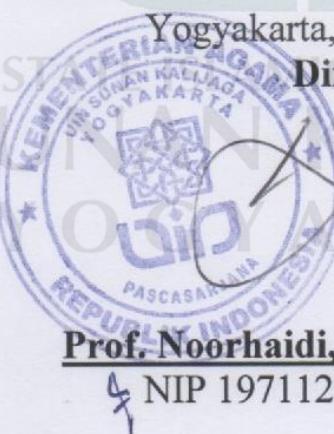
Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Master of Arts (M.A)

Yogyakarta, 23 Januari 2018

Direktur,

Prof. Noorhadi, MA., M.Phil., Ph.D.

NIP 19711207 199503 1 002



PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS

Tesis berjudul : Pengaruh Penerapan *Technology-Based Self-Service*
Terhadap Kepuasan Siswa Pada Layanan Peminjaman
Di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang

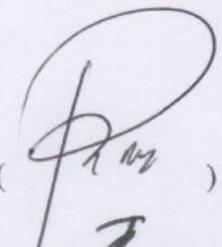
Nama : Suryanto, S.Hum.

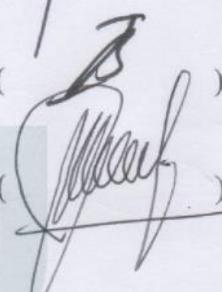
NIM : 1520011047

Prodi : Interdisciplinary Islamic Studies

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

telah disetujui tim penguji ujian munaqosah

Ketua : Ro'fah, S.Ag,BSW,MA, Ph.D ()

Pembimbing/Penguji : Dr. Tafrikhuddin, S.Ag.,M.Pd ()

Penguji : Dr. Anis Masruri, S.Ag., M.Si ()

diuji di Yogyakarta pada tanggal 12 Januari 2018

Waktu : Pukul 09.00 WIB

Hasil/Nilai : 92 / A -

Predikat : Memuaskan/Sangat Memuaskan/Cumlaude

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Program Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

Pengaruh Penerapan *Technology-Based Self-Service* Terhadap Kepuasan Siswa Pada Layanan Peminjaman Di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang

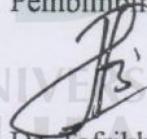
Yang ditulis oleh:

Nama	:	Suryanto, S.Hum.
NIM	:	1520011047
Jenjang	:	Magister (S2)
Prodi	:	Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi	:	Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Program Pasca Sarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Master of Art (MA).

Wassalamu'alaikum wr. Wb.

Yogyakarta, 12 Desember 2017
Pembimbing


Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.
NIP. 19730205 199903 1 003

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

ABSTRAK

Suryanto, "Pengaruh Penerapan *Technology-Based Self-Service* Terhadap Kepuasan Siswa Pada Layanan Peminjaman Di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang", Tesis Magister, Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga, 2018.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi dan tingkat kepuasan siswa terhadap penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 5 Magelang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif dengan jenis survei. Pengambilan sampel penelitian dilakukan dengan teknik purposive sampling sebanyak 89 responden yang dihitung menggunakan rumus slovin. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner, observasi dan dokumentasi.

Pengukuran variabel penelitian untuk mengetahui persepsi pemustaka atas variabel penelitian berdasarkan skala likert. Adapun teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif statistik dan asosiatif dengan uji korelasi dan regresi berganda untuk mengetahui hubungan antar variabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi siswa mengenai variabel *Technology-Based Self-Service* diperoleh rata-rata skor jawaban sebesar 4,24 termasuk kategori sangat tinggi, sedangkan pernyataan responden mengenai tingkat kepuasan diperoleh rata-rata skor jawaban sebesar 4,23 termasuk kategori sangat tinggi.

Hasil Uji t atau Uji Koefisien parameter (Uji Hipotesis) menunjukkan hasil bahwa nilai Signifikansi pada *Technology-Based Self-Service* sebesar 0,000 kurang dari alpha 5% (0,05) atau nilai t hitung pada *Technology-Based Self Service* sebesar 13,128 lebih besar dari t tabel sebesar 1,9876. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *Technology-Based Self Service* dengan kepuasan siswa.

Sedangkan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi atau Adjusted R Square sebesar 0,661 atau 66,1%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel yang diteliti yaitu *Technology-Based Self Service* memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Siswa sebesar 66,1%, sedangkan sisanya 33,9% dipengaruhi variabel lain.

Penelitian ini merekomendasikan agar Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang mengadakan survey kepada siswa mengenai jam buka layanan perpustakaan dan tata letak *Technology-Based Self-Service* sesuai dengan harapan siswa. Perpustakaan diharapkan mengadakan pendidikan pemakai khususnya mengenai penggunaan *Technology-Based Self-Service*. Serta perlu dilakukan update aplikasi *Technology-Based Self-Service* agar lebih nyaman dan mudah untuk digunakan.

Kata Kunci: Pengaruh, Persepsi siswa, *Technology-Based Self-Service*, Kepuasan Siswa, Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang

KATA PENGANTAR

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Assalamu 'alikum wr.wb.

Puji syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan barakah, hidayah, dan inayah-NYA pada kita semua, alam semesta dan seisinya. Shalawat serta salam semoga Allah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menjadi teladan bagi umat manusia, shalawat serta salam juga senantiasa Allah curahkan kepada keluarganya, para sahabat, dan seluruh umat manusia.

Tesis yang berjudul “Pengaruh Penerapan *Technology-Based Self-Service* Terhadap Kepuasan Siswa Pada Layanan Peminjaman Di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang” ini disusun sebagai tugas akhir akademik yang harus ditempuh penulis dalam rangka menyelesaikan studi magisternya pada Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penulis telah berupaya dan bersungguh-sungguh untuk dapat menghasilkan karya ilmiah yang memiliki kualifikasi, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar magister.

Penulisan tesis ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada :

1. Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Drs. Yudian Wahyudi, M.A., Ph.D, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan studi lanjut pada jenjang magister.
2. Direktur Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D., yang telah memberikan kesempatan penulis

untuk mengikuti pendidikan magister di Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

3. Ibu Ro'fah, S.Ag, BSW, MA, Ph.D. selaku Koordinator Program Studi dan Ketua Munaqosah/ Sidang Tesis yang telah memberikan layanan perkuliahan, memberikan kesempatan untuk melakukan penelitian dan memimpin Munaqosah/ Sidang Tesis serta memberikan arahan, saran dan masukan penulisan tesis.
4. Para Guru Besar dan Dosen Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, yang telah memberikan ilmu di perkuliahan kepada penulis.
5. Bapak Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar dan telaten memberikan arahan dan bimbingannya kepada penulis.
6. Bapak Drs. Agung Mahmudi Ariyanto, M.Hum., selaku Kepala Sekolah dan Bapak Eko Muharyanto, SE., S.Pd., selaku Kepala Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang yang telah memberikan izin belajar dan juga memberikan izin penelitian tesis.
7. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan, saran dan masukan penulisan tesis.
8. Kedua orang tua dan mertua yang tak henti-hentinya berdoa agar penulis dapat menyelesaikan studi pada jenjang magister di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
9. Istri tercinta Anisa Bintang Maharani, S.Hum. yang selalu menemani, dan memberikan semangat agar penulis dapat menyelesaikan studi.

10. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi.

11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu.

Akhirnya penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam tesis ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga tesis ini dapat bermanfaat untuk diri pribadi, instansi tempat penelitian, masyarakat, bangsa dan negara.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 12 Desember 2017

Suryanto, S.Hum



DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iii
PENGESAHAN	iv
PERSETUJUAN TIM PENGUJI UJIAN TESIS	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR DIAGRAM.....	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Hipotesis.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kajian Pustaka.....	9
F. Kerangka Teori.....	12
1. Pengertian Pengaruh.....	12

2.	Pengertian Persepsi	14
3.	<i>Technology-Based Self-Service (TBSS).....</i>	15
4.	Otomasi Perpustakaan.....	29
5.	Kepuasan Pemustaka.....	32
6.	Layanan Peminjaman.....	36
G.	Metode Penelitian.....	38
1.	Desain dan Jenis Penelitian.....	38
2.	Populasi dan Sampel	39
3.	Sumber Data dan Jenis Data	41
4.	Skala Data	42
5.	Variabel Penelitian	43
6.	Teknik Pengumpulan Data.....	44
7.	Pengolahan Data.....	45
8.	Teknik Analisis Data.....	46
H.	Sistematika Pembahasan	55

BAB II GAMBARAN UMUM

	PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 5 MAGELANG	57
A.	Sejarah Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang	57
B.	Visi dan Misi Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang	57
C.	Struktur Organisasi.....	58
D.	Uraian Tugas	59
E.	Civitas Akademik SMA Negeri 5 Magelang	61
F.	Layanan Perpustakaan.....	61

BAB III PEMBAHASAN	67
A. Karakteristik Responden	67
B. Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	68
1. Uji Validitas	68
2. Uji Reliabilitas	69
C. Deskripsi Variabel Penelitian.....	70
1. Analisis Deskripsi Variabel <i>Technology-Based Self Service</i>	70
2. Analisis Deskripsi Variabel Kepuasan Siswa	104
D. Analisis Data	136
1. Asumsi Klasik	136
2. Persamaan Regresi Linier Sederhana.....	140
3. Uji Kecocokan Model (Uji F)	141
4. Uji Hipotesis atau Uji Koefisien Parameter (Uji t)	142
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	144
BAB IV PENUTUP	145
A. Kesimpulan.....	145
B. Saran	146
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN.....	151

DAFTAR TABEL

- Tabel 1. Transaksi Peminjaman Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang, 5
- Tabel 2. Variabel Penelitian, 43
- Tabel 3. Kriteria Pembobotan, 47
- Tabel 4. Variabel-Variabel Penelitian, 67
- Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Melakukan Peminjaman, 67
- Tabel 6. Uji Validitas, 69
- Tabel 7. Uji Reliabilitas, 69
- Tabel 8. Kriteria Pembobotan, 70
- Tabel 9. Penggunaan ID anggota dan Password pada TBSS memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara mandiri dan aman, 71
- Tabel 10. Kolom “data buku yang sudah dipinjam” memberikan saya informasi mengenai buku yang masih saya pinjam, 72
- Tabel 11. Kolom “data buku yang sudah dipinjam” memungkinkan saya untuk mengetahui masih boleh atau tidaknya saya untuk melakukan peminjaman buku, 73
- Tabel 12. TBSS memiliki fasilitas ganti password sehingga saya mampu mengganti password secara mandiri, 74
- Tabel 13. TBSS memiliki fasilitas ganti password sehingga keamanan akun anggota perpustakaan saya menjadi aman, 75
- Tabel 14. Struk peminjaman yang keluar setelah saya melakukan peminjaman menggunakan TBSS membantu saya untuk mengetahui informasi mengenai buku yang saya pinjam, 76
- Tabel 15. *Grand Mean* indikator *Solved Intensified Need*, 77
- Tabel 16. Penggunaan perangkat komputer memudahkan saya untuk melakukan peminjaman menggunakan TBSS, 79
- Tabel 17. Tata letak menu pada TBSS memudahkan saya untuk melakukan pemijaman, 80
- Tabel 18. Penggunaan barcode kode koleksi ketika input data buku yang mau dipinjam, memudahkan saya untuk melakukan pemijaman menggunakan TBSS, 81

- Tabel 19. Print otomatis struk peminjaman setelah menekan tombol logout memudahkan saya untuk melakukan peminjaman menggunakan TBSS, 82
- Tabel 20. TBSS pada layanan peminjaman membuat saya tidak tergantung dengan pustakawan ketika akan melakukan peminjaman, 83
- Tabel 21. Pemberian informasi cara peminjaman menggunakan TBSS membuat saya tidak harus bertanya kepada petugas, 84
- Tabel 22. Tampilan dan tata letak menu pada TBSS memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara cepat, 85
- Tabel 23. Kecepatan koneksi pada TBSS memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara cepat, 86
- Tabel 24. Perangkat komputer yang digunakan untuk menjalankan TBSS mampu mendukung peminjaman agar lebih cepat, 87
- Tabel 25. Selama perpustakaan buka, keberadaan TBSS pada layanan peminjaman memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman kapanpun saya inginkan, 88
- Tabel 26. Jam buka perpustakaan sudah sesuai dengan harapan saya sebagai anggota perpustakaan, 89
- Tabel 27. Letak TBSS di dalam ruangan perpustakaan saat ini telah sesuai dengan harapan saya sebagai anggota perpustakaan, 90
- Tabel 28. Letak printer untuk print struk peminjaman disamping computer yang digunakan untuk menjalankan TBSS sudah sesuai dengan harapan saya sebagai anggota perpustakaan, 91
- Tabel 29. Pemberian informasi keterlambatan dan denda pada TBSS mampu mengingatkan saya agar tertib mengembalikan buku, 92
- Tabel 30. Pemberian informasi keterlambatan dan denda pada TBSS mampu menghemat pengeluaran saya untuk membayar denda, 93
- Tabel 31. Grand *Mean* indikator *Better Than The Alternatif*, 95
- Tabel 32. TBSS pada layanan peminjaman benar-benar dapat melayani peminjaman dengan baik dan aman, 97
- Tabel 33. TBSS pada layanan peminjaman dapat menentukan jatuh tempo peminjaman dengan tepat, 98
- Tabel 34. TBSS pada layanan peminjaman dapat melakukan penghitungan denda dengan tepat, 99

- Tabel 35. Grand *Mean* indikator *Did Its Job*, 100
- Tabel 36. Pernyataan berdasarkan keseluruhan variable *Technology-Based Self-Service*, 102
- Tabel 37. Saya puas dengan perangkat computer yang digunakan untuk menjalankan TBSS, 104
- Tabel 38. Saya puas dengan tampilan dan menu pada TBSS, 105
- Tabel 39. Saya puas dengan kemodernan TBSS dalam melayani peminjaman, 106
- Tabel 40. Saya puas dengan keberadaan alat penunjang seperti printer pada TBSS, 107
- Tabel 41. Saya tertarik untuk melakukan peminjaman dengan adanya TBSS pada layanan peminjaman, 108
- Tabel 42. Grand *Mean* indikator *Tangibles*, 109
- Tabel 43. Saya puas dengan kemampuan TBSS yang memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara mandiri, 111
- Tabel 44. Saya puas dengan kinerja TBSS yang memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara mandiri, 112
- Tabel 45. Saya puas dengan ketepatan buku yang saya pinjam ketika melakukan peminjaman menggunakan TBSS, 113
- Tabel 46. Saya puas dengan ketepatan dan kecepatan penghitungan waktu pinjam yang dilakukan oleh TBSS, 114
- Tabel 47. Saya puas dengan ketepatan penghitungan denda yang dilakukan oleh TBSS, 115
- Tabel 48. Grand *Mean* indikator *Reliability*, 116
- Tabel 49. Saya puas dengan pemberitahuan pada TBSS ketika masa keanggotaan saya telah habis, 118
- Tabel 50. Saya puas dengan pemberitahuan pada TBSS ketika saya tidak dapat melakukan peminjaman karena sesuatu hal, 119
- Tabel 51. Saya puas dengan informasi peminjaman yang tertera pada struk peminjaman, 120
- Tabel 52. Saya puas dengan adanya pemberitahuan keterlambatan dan jumlah denda pada TBSS, 121

- Tabel 53. Saya puas dengan adanya informasi cara peminjaman menggunakan TBSS pada meja komputer, 122
- Tabel 54. Grand Mean indikator *Responsiveness*, 123
- Tabel 55. Saya puas dengan jaminan keamanan peminjaman menggunakan TBSS, 125
- Tabel 56. Saya puas dengan jaminan keamanan peminjaman menggunakan TBSS, 126
- Tabel 57. Saya puas dengan cara kerja peminjaman menggunakan TBSS, 127
- Tabel 58. Grand Mean indikator *Assurance*, 128
- Tabel 59. Saya puas dengan layanan TBSS yang mampu menjawab kebutuhan saya dalam melakukan peminjaman, 130
- Tabel 60. Saya puas dengan TBSS yang selalu diperbaiki setiap ada keluhan atau kendala dalam penggunaannya, 131
- Tabel 61. Grand Mean indikator *Emphaty*, 132
- Tabel 62. Pernyataan berdasarkan keseluruhan variable kepuasan siswa, 134
- Tabel 63. Hasil Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov, 137
- Tabel 64. Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Gletser, 139
- Tabel 65. Hasil Uji Autokorelasi, 140
- Tabel 66. Persamaan Regresi Linier, 141
- Tabel 67. Hasil Uji Kecocokan Model, 142
- Tabel 68. Hasil Uji Koefisien Parameter, 143
- Tabel 69. Hasil Uji Koefisien Determinasi, 144

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1. Komputer TBSS pada layanan peminjaman, 21
- Gambar 2. *Barcode Scanner* pada TBSS, 22
- Gambar 3. Format label buku dan barcode eksemplar, 23
- Gambar 4. Label pada buku perpustakaan, 23
- Gambar 5. Siswa sedang melakukan peminjaman menggunakan TBSS, 25
- Gambar 6. Halaman TBSS Login, 26
- Gambar 7. Halaman TBSS Informasi Peminjaman, 27
- Gambar 8. Halaman TBSS Data Peminjaman Saat Ini, 28
- Gambar 9. Struk Bukti Peminjaman Menggunakan TBSS, 28
- Gambar 10. Uji Normalitas, 136
- Gambar 11. Uji Heteroskedastisitas, 138



DAFTAR DIAGRAM

- Diagram 1. Kerangka Berpikir, 8
- Diagram 2. Diagram alur peminjaman buku menggunakan TBSS, 24
- Diagram 3. Konsep Kepuasan Pemustaka, 34
- Diagram 4. Alur Peminjaman Pada Software SliMS, 37
- Diagram 5. Struktur Organisasi Perpustakaan, 58
- Diagram 6. Rata-Rata Pernyataan pada indikator *Solved Intensified Need*, 78
- Diagram 7. Rata-Rata Pernyataan pada indikator *Better Than The Alternatif*, 96
- Diagram 8. Rata-Rata Pernyataan pada indikator *Did Its Job*, 101
- Diagram 9. Indeks rata-rata pernyataan berdasarkan keseluruhan variable *Technology-Based Self-Service*, 103
- Diagram 10. Rata-Rata Pernyataan pada indikator *Tangibles*, 110
- Diagram 11. Rata-Rata Pernyataan pada indikator *Reliability*, 117
- Diagram 12. Rata-Rata Pernyataan pada indikator *Responsiveness*, 124
- Diagram 13. Rata-Rata Pernyataan pada indikator *Assurance*, 129
- Diagram 14. Rata-Rata Pernyataan pada indikator *Emphaty*, 133
- Diagram 15. Indeks rata-rata pernyataan berdasarkan keseluruhan variabel Kepuasan Siswa, 135

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian, 152

Lampiran 2. Kuesioner, 153

Lampiran 3. Data, 161

Lampiran 4. Uji Validitas, 164

Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian, 170

Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup, 171

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.¹ Perpustakaan sebagai salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa, menjadikan tempat yang menyenangkan bagi semua pengguna jasa informasi. Perpustakaan di lembaga pendidikan memiliki peran penting dalam meningkatkan mutu pendidikan, bahkan kualitas pendidikan di sebuah lembaga bisa dilihat dari kondisi perpustakaannya. Sekolah-sekolah yang berkualitas pasti ditunjang oleh perpustakaan yang memadai.²

Hal tersebut tidak dapat dipungkiri dikarenakan tujuan diadakannya perpustakaan sekolah salah satunya adalah membantu dan memperkuat tujuan pendidikan sebagaimana digariskan dalam misi dan kurikulum sekolah.³ Perpustakaan hendaknya dikelola seoptimal mungkin agar tujuan perpustakaan sekolah dapat terwujud dengan bukti dimanfaatkannya perpustakaan oleh penggunanya. Pemanfaatan perpustakaan salah satunya melalui layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi biasa disebut dengan layanan peminjaman, walaupun sebenarnya sirkulasi terdiri dari peminjaman dan pengembalian.

¹ Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 Pasal 1

² Mashuri, Ilham. *Mengelola Perpustakaan Sekolah: Problem dan Solusinya*. (Yogyakarta: Naila Pustaka, 2012), 5

³ Sulistyo Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta: Universitas Terbuka, 2010), 2.16

Buku yang dipinjam tentu memiliki arti bahwa buku tersebut akan dikembalikan.

Sistem peminjaman mengalami perkembangan dari yang awalnya secara manual kemudian secara elektronik. Sistem peminjaman secara manual terdiri dari sistem buku besar (*ledger*), sistem sulih (*dummy*), sistem *Browne*, sistem kertas karbon, dan sistem peminjaman *Newark*.⁴

Sekarang sistem peminjaman manual mulai ditinggalkan dan digantikan dengan sistem peminjaman elektronik. Hal ini merupakan akibat dari berkembangnya aplikasi teknologi informasi di perpustakaan. Sistem peminjaman elektronik sering juga disebut dengan sistem otomasi. Otomasi perpustakaan atau *library automation* adalah penggunaan mesin, komputer dan peralatan elektronik lain untuk memperlancar tugas-tugas perpustakaan.⁵

Sekarang telah banyak perpustakaan sekolah yang berlomba-lomba mengotomasi sistem perpustakaannya. Begitu juga dengan perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang. Aplikasi otomasi yang digunakan adalah Senayan Library Management System (SLiMS). Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang mulai merintis dan mempersiapkan otomasi sekitar tahun pelajaran 2012/2013 menggunakan SLiMS versi 5 Meranti dan siap digunakan untuk melakukan pelayanan pada tahun pelajaran 2013/2014.⁶ Hingga saat ini versi SLiMS yang digunakan telah di-*upgrade* ke SLiMS 7 Cendana.

Pada awal-awal otomasi perpustakaan, layanan sirkulasi masih melalui pustakawan atau yang disebut juga dengan *Human Interaction Service (HIS)*.

⁴ *Ibid.*, 7.3 – 7.8

⁵ Lasa Hs. *Kamus Istilah Perpustakaan*. (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998), 76

⁶ Informasi dari kepala perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang, Eko Muharyanto, SE., S.Pd.

Siswa, selanjutnya disebut pemustaka, yang akan melakukan peminjaman datang kepada pustakawan agar buku yang akan dipinjam dicatat di aplikasi. Setelah proses pencatatan selesai pemustaka dapat membawa pulang buku yang mereka pinjam tersebut.

Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang memiliki 3 orang petugas, namun yang merupakan lulusan ilmu perpustakaan hanya satu orang. Untuk keseharian pengelolaan perpustakaan dikerjakan oleh satu orang tersebut. Hal ini mengakibatkan pustakawan kesulitan ketika harus mengerjakan kegiatan layanan teknis, seperti pengolahan koleksi, administrasi perpustakaan, preservasi dan konservasi, bersamaan dengan layanan pemustaka, seperti pendataan dan pembuatan kartu anggota, peminjaman dan lain-lain. Oleh karena itu, setelah berjalan selama satu tahun, perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang mulai mengembangkan layanan peminjaman mandiri yang pada penelitian ini disebut dengan *Technology-Based Self-Service* (TBSS). TBSS menggunakan aplikasi buatan dari Muhammad Hamin⁷ yang diberi nama SLiMS Desktop. TBSS mulai digunakan pada tahun pelajaran 2014/2015. Pemustaka dapat melakukan peminjaman secara mandiri tanpa perlu bertemu dengan pustakawan.

Setiap orang mengharapkan kepuasan terhadap apapun layanan yang mereka dapatkan. Begitu juga dengan layanan perpustakaan, mereka mengharapkan kepuasan dari layanan perpustakaan. Dengan kata lain, kepuasan pemustaka merupakan aset yang sangat berharga bagi setiap perpustakaan. Kepuasan pemustaka dapat dinilai dari beberapa aspek kualitas

⁷ Muhammad Hamin bertempat tinggal di Kediri, Jawa Timur sebagai Staf Perpustakaan STAIN Kediri.

layanan antara lain, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut mampu memenuhi standar mengenai kualitas layanan.

Tangibles berhubungan erat dengan kemodernan peralatan yang digunakan oleh perpustakaan dalam melayani pemustaka. *Reliability* merupakan kemampuan dan keandalan perpustakaan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya. *Responsiveness* memiliki maksud bahwa perpustakaan harus memiliki respon yang baik dalam melayani pemustaka secara cepat dan tepat sesuai dengan keinginan pemustaka. Pelayanan perpustakaan juga harus memiliki aspek *Assurance* yaitu menunjukkan kemampuan dan keramahan serta sopan santun, sehingga meyakinkan kepercayaan konsumen terhadap layanan perpustakaan. Terakhir yaitu layanan perpustakaan yang tegas namun memiliki perhatian kepada pemustaka sesuai dengan aspek *Emphaty*. Kepuasan pemustaka sangat diharapkan, sehingga jasa, koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal.

TBSS menjadi salah satu solusi dalam meningkatkan kepuasan pemustaka, terutama terhadap layanan peminjaman perpustakaan. Cara kerja TBSS diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan peminjaman perpustakaan. Pemustaka yang merasa puas terhadap TBSS akan memilih TBSS ketika mereka melakukan peminjaman.

Walaupun TBSS telah diterapkan, namun masih ada pemustaka yang melakukan peminjaman melalui pustakawan (HIS). Transaksi peminjaman baik melalui TBSS ataupun HIS dapat dilihat pada data sebagai berikut.

TAHUN PELAJARAN	TBSS	HIS
2014/2015	1892	2625
2015/2016	1429	1569
Juli-Oktober 2016	370	191

Tabel 1. Transaksi Peminjaman Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa kedua metode peminjaman masih digunakan oleh pemustaka. Selisih jumlah transaksi antara TBSS dengan HIS juga tidak terlalu besar. Bahkan pada tahun pelajaran 2014/2015 dan 2015/2016 lebih besar peminjaman melalui pustakawan. Hal ini menunjukkan adanya permasalahan penerapan TBSS pada layanan peminjaman di perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang sehingga pemustaka masih ada yang menggunakan HIS dalam melakukan peminjaman.

Permasalahan yang mungkin terjadi dapat dikarenakan adanya kesalahan proses kerja dari TBSS itu sendiri yang mengakibatkan kegagalan proses peminjaman yang dilakukan oleh pemustaka. Pemustaka merasa kesulitan dalam mengoperasikan TBSS atau merasa tidak nyaman dengan desain tampilan dari TBSS itu sendiri. Ketidaknyamanan tersebut mengakibatkan kepuasan pemustaka terhadap TBSS menjadi tidak stabil sehingga pemustaka lebih memilih untuk melakukan peminjaman secara HIS. Bahkan hal terburuknya pemustaka memilih untuk tidak meminjam lagi di perpustakaan.

Keadaan ini sangat bertolak belakang dengan beberapa alasan kenapa pelanggan, dalam hal ini pemustaka, lebih memilih untuk menggunakan TBSS. TBSS dipilih oleh pemustaka karena beberapa alasan yaitu pertama, *solved intensivied need*. TBSS diharapkan dapat memecahkan permasalahan, yang dapat dikatakan, dalam keadaan darurat. Dalam kasus ini, pemustaka yang sangat membutuhkan buku untuk dipinjam pada saat pustakawan tidak berada di tempat dapat melakukan peminjaman secara mandiri dengan menggunakan TBSS. Permasalahan pemustaka pun dapat teratasi dengan mudah tanpa harus menunggu pustakawan atau justru melakukan sesuatu yang melanggar peraturan agar mendapatkan buku yang diinginkan.

Kedua, *better than the alternative*. TBSS menjadi sebuah alternatif yang lebih baik dalam melakukan pelayanan khususnya peminjaman kepada pemustaka. TBSS mampu melayani peminjaman kepada pemustaka dengan mudah, cepat, kapanpun, dan murah. Pelayanan yang melebihi harapan dari pemustaka akan mampu menjadikan TBSS menjadi pilihan alternatif pertama ketika pemustaka melakukan peminjaman.

Ketiga, *Did Its Job*. TBSS diharapkan benar-benar dapat melakukan tugasnya dengan baik. Konsistensi layanan yang dilakukan dengan TBSS tanpa adanya kendala yang berarti akan menjadikan pemustaka berpikir bahwa TBSS benar-benar dapat bekerja dengan baik dan mampu menjawab harapan dari pemustaka. Akhirnya, kepuasan pemustaka akan meningkat sehingga lebih memilih untuk menggunakan TBSS ketika pemustaka melakukan peminjaman buku di perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka diperoleh rumusan permasalahan sebagai berikut ini:

1. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang
3. Bagaimana pengaruh penerapan *Technology-Based Self-Service* terhadap kepuasan siswa pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang?

C. Hipotesis

Dalam penelitian ini, penulis merumuskan hipotesis dari judul yaitu:

1. H_0 : Tidak ada pengaruh antara penerapan *Technology-Based Self-Service* dengan kepuasan siswa pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.
2. H_1 : Ada pengaruh antara penerapan *Technology-Based Self-Service* dengan kepuasan siswa pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

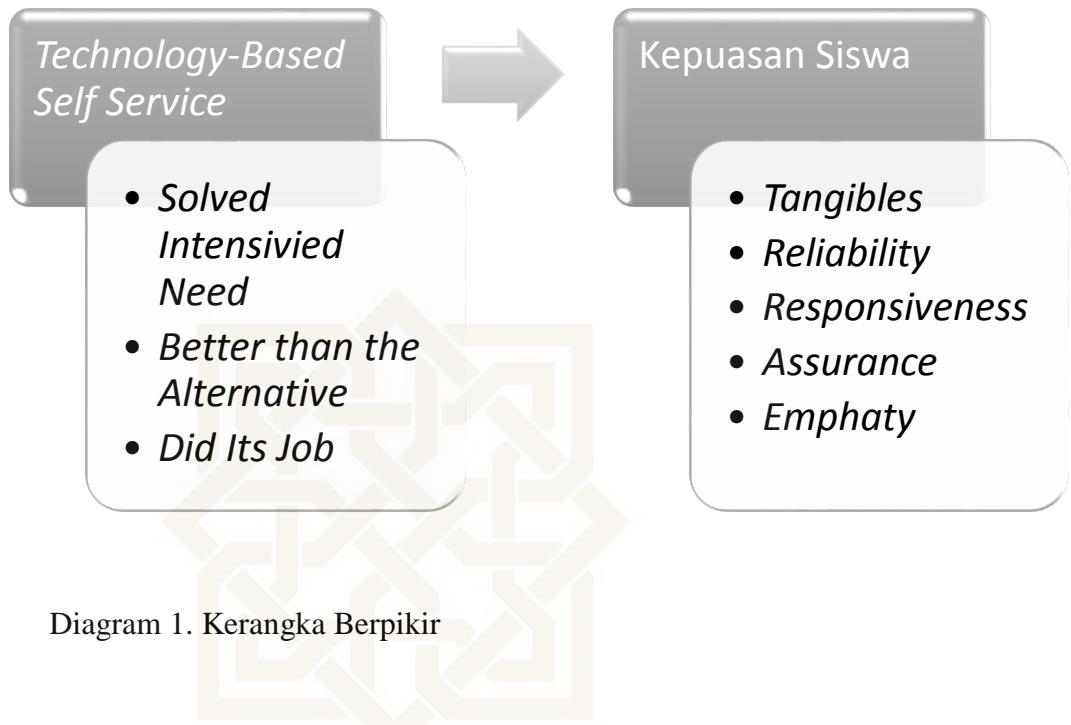


Diagram 1. Kerangka Berpikir

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan siswa terhadap *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang
3. untuk mengetahui bagaimana pengaruh penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 5 Magelang?

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah

1. Sebagai bahan evaluasi, acuan atau masukan bagi perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang dalam pengambilan kebijakan terutama yang berkaitan dengan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman sehingga dapat lebih memuaskan siswa.
2. Sebagai sumbangan bagi pembaca untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan bahan rujukan untuk penelitian selanjutnya.

E. Kajian Pustaka

Dalam pandangan peneliti, penelitian mengenai pengaruh *Technology-Based Self-Service* terhadap kepuasan pemustaka di perpustakaan belum pernah dilakukan. Namun setidaknya peneliti menemukan beberapa penelitian yang berhubungan dengan penelitian ini. Beberapa penelitian tersebut adalah sebagai berikut.

1. Penelitian pertama, berjudul “*Customers’ preferences for new Technology-Based Self-Services versus human interaction Services in hotels*” oleh Hanan Saad Kattara dan Osman Ahmed El-Said, yang ingin mengeksplorasi perbedaan minat pelanggan dalam menggunakan TBSS atau HIS di Hotel Bintang 5 Sharm El-Sheikh, Mesir.⁸ Penelitian tersebut dilakukan pada layanan di hotel. Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar pelanggan lebih memilih untuk berinteraksi dengan manusia dalam proses pelayanannya. Pelanggan lebih memilih untuk

⁸ Kattara, Hanan Saad dan Osman Ahmed El-Said. “*Customers’ preferences for new technology-based self-Service versus human interaction Service in hotels.*” *Tourism and Hospitality Research.* Vol. 13[2] 67-82 (2014) diunduh <http://thr.sagepub.com/content/early/2014/01/07/1467358413519261> pada tanggal 7 Oktober 2016, 67

menggunakan teknologi servis secara mandiri ketika mereka membutuhkan kecepatan dan kemudahan.

2. Penelitian kedua, berjudul “*Consequences of Forcing Consumers to Used Technology-Based Self-Service*” oleh Machiel J. Reinders, Pratibha A. Dabholkar dan Ruud T. Frambach.⁹ Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak ketika memaksa pelanggan untuk menggunakan *Technology-Based Self-Service*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemaksaan pelanggan untuk menggunakan *Technology-Based Self-Service* memiliki konsekuensi terhadap sikap pelanggan yang kurang baik kepada *Technology-Based Self-Service* dan sama halnya kepada penyedia layanan itu sendiri. Secara tidak langsung, pemaksaan ini juga berakibat kepada niat buruk pelanggan dalam menggunakan *Technology-Based Self-Service*. Penelitian ini fokus pada pembelian tiket kereta api di Belanda. Penelitian ini menawarkan untuk tetap memanfaatkan interaksi dengan karyawan untuk mengimbangi dampak negatif dari penerapan *Technology-Based Self-Service*.
3. Penelitian ketiga berjudul *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Berbasis Teknologi RFID di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga* oleh Hani Prasetyo.¹⁰ Teknologi RFID memungkinkan penerapan layanan secara mandiri atau bisa juga disebut dengan *Technology-Based Self-Service*. Penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan sirkulasi berbasis

⁹ Reinders, Machiel J., et.al.. “Consequences of Forcing Consumers to Used Technology-Based Self-Service.” Journal of Service Research Vol. 11 No. 2 November 2008, 107-123 diunduh <http://jsr.sagepub.com/content/11/2/107.full.pdf+html> pada 7 Oktober 2016

¹⁰ Prasetyo, Hani. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Berbasis Teknologi RFID di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga.* (skripsi). 2016

teknologi RFID di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dapat dikategorikan baik. Namun perlu adanya penambahan perangkat sirkulasi berbasis RFID untuk mengurangi antrian yang panjang.

4. Penelitian mengenai kepuasan pemustaka telah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti. Penelitian tersebut antara lain, pertama, penelitian yang dilakukan oleh Lailatus Sa'diyah¹¹ yang berjudul “Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Menurut Persepsi Pemustaka)”. Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara ketersediaan koleksi perpustakaan dan kepuasan pemustaka. Hal ini menunjukkan bahwa penambahan koleksi sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka.
5. Penelitian lainnya kebanyakan adalah mengenai kepuasan pemustaka yang dihubungkan dengan keberadaan koleksi seperti penelitian diatas. Keberadaan koleksi yang diteliti antara lain mengenai keberadaan jurnal¹², referensi,¹³ dan lain sebagainya. Penelitian lain adalah mengenai hubungan kepuasan pemustaka dengan layanan perpustakaan, yaitu kinerja pustakawan,¹⁴ mutu layanan,¹⁵ atau keberadaan suatu layanan,

¹¹ Sa'diyah, Lailatus. Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Menurut Persepsi Pemustaka). (tesis), 2016

¹² Herawan, Aria. Pengaruh Pemanfaatan Jurnal Elektronik di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga. (Tesis), 2015

¹³ Hendriyanto, Hubungan Koleksi Referensi Dan Kualitas Layanan Referensi Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno (Studi Pada Perpustakaan Proklamator Bung Karno Blitar), (tesis), 2015

¹⁴ Susilowati, Erni Dyah. Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. (skripsi) 2009

¹⁵ Mufid. Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. (Tesis), 2011

seperti layanan rujukan¹⁶ atau layanan referensi.

Setelah mengkaji beberapa penelitian yang telah dilakukan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh penerapan *Technology-Based Self-Service* terhadap kepuasan pemustaka. Penelitian ini dipilih karena penelitian seperti ini belum pernah dilakukan dan diharapkan mampu menambah pengetahuan di bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Perbedaan antara penelitian yang disebutkan di atas dengan penelitian yang dilakukan adalah variable yang digunakan dalam penelitian. Penelitian yang disebutkan di atas belum ada yang meneliti mengenai pengaruh *Technology-Based Self-Service* terhadap kepuasan pemustaka.

F. Kerangka Teori

1. Pengertian Pengaruh

Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang¹⁷. Dari pengertian tersebut dapat dijelaskan bahwa pengaruh dalam kasus ini adalah daya yang timbul dari penerapan *Technology-Based Self-Service* (TBSS) yang membentuk kepuasan siswa SMA Negeri 5 Magelang. Penerapan *Technology-Based Self-Service* (TBSS) akan mampu membentuk kepuasan siswa sehingga akan meningkatkan kepercayaan siswa terhadap pelayanan perpustakaan. Kepercayaan tersebut akan mampu membuat siswa memilih untuk menggunakan

¹⁶ Rodin, Rhoni. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup), (tesis), 2011

¹⁷ Departemen Pendidikan Nasional. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2013), 1045

Technology-Based Self-Service (TBSS) pada layanan peminjaman ketika melakukan peminjaman buku. Pada akhirnya siswa akan lebih termotivasi untuk mengunjungi dan meminjam buku di perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.

Jenis pengaruh dibagi menjadi dua, yaitu¹⁸

- a. Pengaruh positif, yaitu pengaruh yang bisa membuat seseorang bisa melakukan sesuatu yang baik. Sebagai contoh : disebuah rumah tangga ada salah seorang anak yang sangat rajin beribadah. Se hari hari ia selalu sholat ke masjid. Namun orang tua si anak itu sama sekali tidak pernah datang ke masjid. Lambat laun, orang tua tersebut sadar dan akhirnya engituti anaknya untuk datang ke masjid.

Apabila disesuaikan dengan penelitian ini, maka dapat diuraikan perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang menerapkan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman. Penggunaan *Technology-Based Self-Service* ini mengakibatkan pemustaka merasa puas karena pelayanannya melebihi apa yang diharapkan oleh pemustaka.

- b. Pengaruh negatif, yaitu pengaruh yang mengajak seseorang untuk berbuat kejelekan. Contohnya : Disebuah kelas, ada seorang anak yang suka mabuk mabuk an, suka merokok, suka mencuri, dan sebagainya. Semakin lama ia selalu mengajak teman temannya untuk berbuat kejelekan itu, sehingga banyak diantara teman temannya yang berbuat kejelekan.

¹⁸ Eko. *Definisi Pengaruh Menurut Para Ahli.* Dalam <http://www.literasiinformasi.com/2018/01/definisi-pengaruh-menurut-para-ahli.html> , diakses tanggal 19 Januari 2018

Begitu juga dengan penelitian ini, penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman juga dapat menimbulkan pengaruh negatif kepada pemustaka dikarenakan kegagalan kerja *Technology-Based Self-Service* tidak sesuai dengan harapan pemustaka. Pemustaka merasa kurang puas terhadap layanan perpustakaan. Hal ini akan mempengaruhi minat pemakaian terhadap *Technology-Based Self-Service* itu sendiri untuk melakukan peminjaman atau bahkan pemustaka menjadi kurang tertarik untuk berkunjung dan meminjam buku di perpustakaan.

2. Pengertian Persepsi

Persepsi menurut Sudarmo dan Sudita¹⁹ adalah suatu proses dalam memperhatikan, menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan stimulus dari lingkungan. Proses memperhatikan dan menyeleksi terjadi karena setiap saat panca indera kita dihadapkan kepada berbagai stimulus lingkungan.

Robins²⁰ menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi meliputi :

1. Sikap adalah suatu hal yang mempelajari seluruh pernyataan baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan terhadap objek, individu atau peristiwa. Hal ini mencerminkan bagaimana perasaan seseorang tentang sesuatu. Sikap meliputi kepuasan dan keterlibatan pada suatu aktivitas.

¹⁹ Indriyo Gito Sudarmo dan I Nyoman Sudita. “ Perilaku Keorganisasian Edisi Pertama”.(Yogyakarta: BPFE. 2008), 16

²⁰ Stephen P. Robbins. Perilaku Organisasi (Jakarta : Erlangga.2009), 46

2. Kepribadian adalah ciri yang melekat pada individu seperti mental, jiwa sosial, emosional dan identitas individu. Dengan kepribadian seseorang dapat simpati dan tertarik pada suatu obyek.
3. Motivasi, merupakan penggerak, alasan, dorongan yang ada di dalam diri manusia yang menyebabkan orang itu berbuat sesuatu secara sadar. Motivasi menentukan perilaku seseorang untuk memperoleh kepuasan ataupun menemui kegagalan.

Berdasarkan beberapa pendapat tentang persepsi tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah proses yang dialami setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya melalui panca inderanya dan tiap-tiap individu dapat memberikan arti atau tanggapannya yang berbeda-beda.

Adapun pengertian dari persepsi pemustaka dalam penelitian ini adalah tanggapan atau pendapat pemustaka terhadap *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang

3. *Technology-Based Self-Service* (TBSS)

Saat ini banyak perpustakaan yang telah menerapkan *Technology-Based Self-Service* (TBSS). TBSS dikenal sebagai bentuk layanan yang disampaikan oleh pelanggan (pemustaka) untuk diri mereka sendiri melalui interaksi dengan sistem teknologi atau perangkat.²¹ Perpustakaan

²¹ Beatson A, Coote L and Rudd J. "Determining consumer satisfaction and commitment through self-service technology and personal service usage". *Journal of Marketing Management* 22: 853–882. (2006), diunduh eprints.qut.edu.au/21113/1/c21113.pdf. pada tanggal 18 Oktober 2016, 854

yang telah menerapkan TBSS seperti Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dan Perpustakaan STAIN Kediri. Untuk perpustakaan sekolah menengah, Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang juga telah menerapkan TBSS.

Beberapa kategori sebagai alasan kenapa pelanggan lebih memilih untuk menggunakan TBSS adalah sebagai berikut,²²

- a. *Solved intensified need*, mampu memecahkan masalah dalam keadaan darurat. Hal ini dimungkinkan ketika pemustaka ingin meminjam buku di perpustakaan namun ternyata pustakawan tidak berada di tempat atau sedang mengerjakan pekerjaan lain. Pemustaka dapat melakukan peminjaman pada saat mereka sangat membutuhkan buku untuk dipinjam.

TBSS harus dilengkapi dengan berbagai fitur atau menu agar mampu memecahkan masalah dalam keadaan darurat tersebut. ID Anggota dan password akan sangat diperlukan agar pemustaka dapat meminjam buku secara mandiri dalam keadaan apapun. Penggunaan ID memungkinkan sistem TBSS dapat mencatat siapa yang melakukan peminjaman. Pemberian informasi mengenai status peminjaman diperlukan agar pemustaka paham status mereka mengenai buku yang sedang dan boleh untuk dipinjam.

Penggantian password secara mandiri juga menjadikan pelayanan TBSS menjadi lebih intesif. Kebutuhan pemustaka mengganti password kapanpun mereka inginkan merupakan kebutuhan pemustaka

²² Meuter M, Ostrom L, Roundtree R, et al. "Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technologybased service encounters." *Journal of Marketing* 64: 50–64 (2000), diunduh www.ida.liu.se/~steho87/und/htdd01/3383341.pdf. pada tanggal 18 Oktober 2016, 55–57

untuk menjaga akun mereka agar aman.

b. better than the alternative, merupakan alternatif yang lebih baik dari pada peminjaman melalui pustakawan (HIS). Hal ini dikarenakan beberapa hal seperti:

- 1) *easy to use*, mudah digunakan. TBSS pada layanan peminjaman dirancang agar mudah digunakan oleh pemustaka. Penempatan menu, bahasa yang mudah dipahami dan panduan pada tampilan yang tepat memungkinkan pemustaka mudah untuk menggunakannya pertama kali. Penggunaan perangkat komputer dalam penerapan TBSS diharapkan memudahkan penggunaan TBSS itu sendiri. Tata letak menu TBSS yang baik, penggunaan fasilitas barcode dan print otomatis struk peminjaman diharapkan juga mampu memudahkan peminjaman.
- 2) *avoid service personnel*, tidak memerlukan pelayanan dari petugas. Hal ini dikarenakan TBSS dirancang dengan sistem pelayanan mandiri. Keamanan dirancang dengan cara memasukkan ID Anggota dan Password ketika akan melakukan peminjaman. Pemberian informasi cara penggunaan akan mampu memberikan informasi kepada pemustaka yang melakukan peminjaman untuk pertama kali tanpa harus dipandu oleh pustakawan.
- 3) *saved time*, layanan yang cepat. TBSS memungkinkan untuk mengurangi antrian pemustaka ketika akan melakukan peminjaman. Hal ini dapat dilakukan dengan cara memperbanyak

sarana seperti komputer untuk menerapkan TBSS. Layanan yang cepat juga dipengaruhi oleh tampilan dan tata letak menu pada TBSS. Tampilan dan tata letak menu yang bagus dan jelas menjadikan pemustaka mudah untuk menggunakan TBSS yang berakibat pada kecepatan proses peminjaman.

TBSS bersifat aplikasi yang berdiri-sendiri/ *stand alone*, namun tetap memerlukan koneksi LAN (*local area network*) untuk membaca data pada komputer server. Kecepatan koneksi LAN pada TBSS akan berpengaruh pada kecepatan transaksi peminjaman. Spesifikasi komputer juga berpengaruh pada kecepatan transaksi peminjaman.

- 4) *when i want*, dapat dilakukan kapanpun waktunya. Peminjaman menggunakan TBSS memungkinkan untuk melakukan pemijaman kapanpun waktunya selama perpustakaan masih dalam keadaan buka. Jam buka layanan perpustakaan akan mempengaruhi waktu kapan siswa dapat melakukan peminjaman sehingga kebijakan jam buka layanan harus mampu memenuhi harapan pemustaka. Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang yang memiliki SDM yang terbatas tidak setiap saat berada di perpustakaan untuk melakukan pelayanan. Namun dengan adanya TBSS pada layanan peminjaman pemustaka tetap bisa melakukan peminjaman.

- 5) *where i want*, dapat dilakukan dimana sesuai keinginan. Peminjaman menggunakan TBSS dapat dilakukan terbatas di

dalam ruangan perpustakaan. Pada penelitian ini, dimana letak yang diinginkan pemustaka akan di bahas mengenai letak TBSS di dalam ruangan perpustakaan. TBSS pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang terletak di bagian timur ruangan perpustakaan, dekat dengan pintu masuk dan keluar. Posisi tersebut diharapkan memudah pemustaka untuk menemukannya. Letak printer berada di dekat perangkat komputer yang digunakan untuk TBSS agar mudah dijangkau.

- 6) *saved money*, hemat. Perpustakaan yang merupakan lembaga non-profit tentu memberikan layanan secara gratis. Disamping itu, denda kadang menjadi hal yang kurang disukai oleh pemustaka. Oleh karena itu, TBSS juga memberikan informasi mengenai denda sebagai pengingat agar pemustaka dapat mengembalikan tepat waktu untuk menghemat uang mereka.
- c. *did its job*, TBSS ternyata benar-benar bisa bekerja dengan baik. Ketepatan penghitungan jatuh tempo dan penghitungan denda akan mampu meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap TBSS bahwa TBSS dapat diandalkan. Penerapan TBSS pada layanan peminjaman harus mampu menjawab harapan dari pemustaka. Kepuasan pemustaka akan muncul apabila TBSS dapat berjalan sesuai atau bahkan melebihi harapan dari pemustaka.

Beberapa ketidaknyamanan pelanggan ketika menggunakan TBSS adalah ketika terjadi hal seperti berikut,²³

²³ *Ibid.*, 57

- a. *technology failure*, terjadi masalah pada teknologi.
- b. *process failure*, terjadi masalah pada proses kerja teknologi.
- c. *poor design*, desain yang tidak menarik
 - a. *technology design problem*, masalah pada desain teknologi.
 - b. *service design problem*, masalah pada desain layanan.
- d. *costumer-driven failure*, terjadi masalah pada pelanggan dalam menggunakan mesin.

Selain bagi pelanggan, kekurangan TBSS yang akan dialami oleh penyedia layanan adalah ketika TBSS terjadi kerusakan maka memerlukan biaya perbaikan yang lebih mahal.²⁴

TBSS pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang menggunakan aplikasi SLiMS Desktop. SLiMS Desktop merupakan program aplikasi yang berdiri sendiri dengan melakukan pengambilan data dari database SLiMS.²⁵ SLiMS Desktop dapat diinstal dalam database berbasis *standalone* (berdiri sendiri) maupun berbasis jaringan. SLiMS Desktop saat ini hanya bisa dijalankan pada sistem operasi windows saja. Namun untuk kedepannya sangat dimungkinkan untuk dikembangkan kedalam platform linux atau bahkan android.²⁶

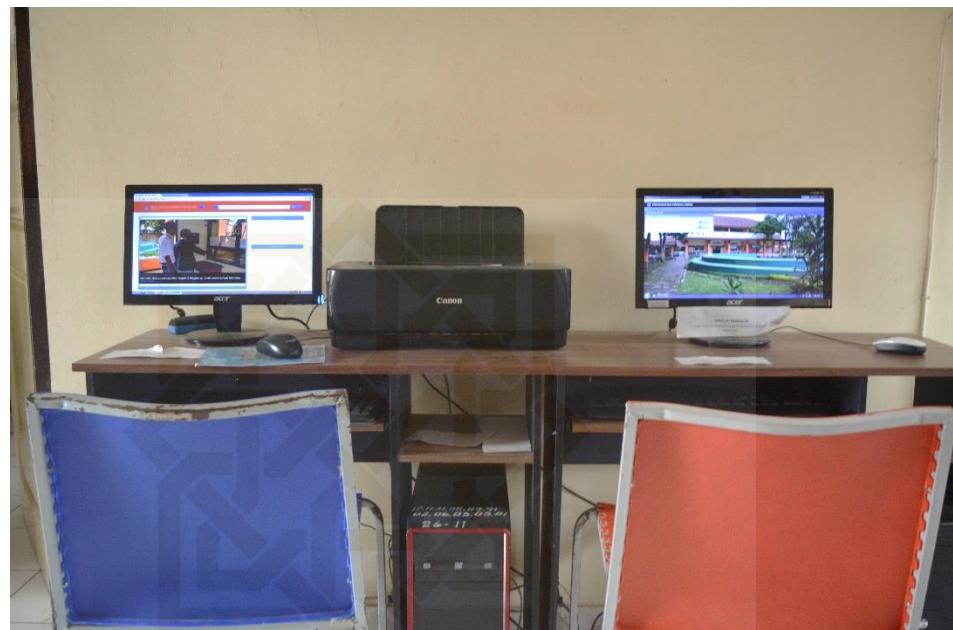
TBSS terletak di bagian timur ruangan perpustakaan. Posisi tersebut merupakan posisi siswa lalu lalang ketika masuk ataupun

²⁴ Kattara, “Customers’ preferences...”, 68

²⁵ Hamim, Muhammad. “Penerapan Peminjaman Mandiri Berbasis SLiMS Versi Desktop (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Kediri)”. *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan*, Vol. 8, No. 1 (2016), dalam <http://jurnal.stainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/495/389>, diakses tanggal 2 Desember 2016, 42

²⁶ *Ibid.*

keluar perpustakaan. Komputer yang digunakan untuk TBSS ada 2 (dua) unit dengan satu printer di tengah. Printer digunakan untuk mencetak struk peminjaman stelah proses peminjaman selesai.



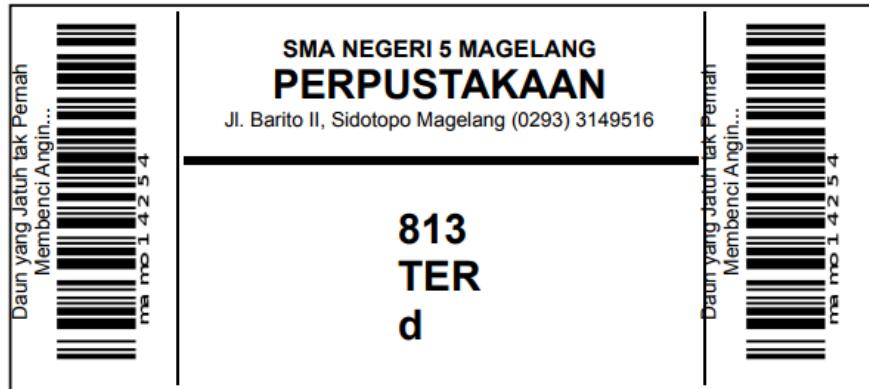
Gambar 1. Komputer TBSS pada layanan peminjaman

Barcode Scanner yang digunakan adalah barcode yang memiliki sinar banyak/ *multi lines*. Penggunaan barcode scanner akan memudahkan siswa dalam memindai barcode eksemplar yang terletak jadi satu dengan label buku sehingga peminjaman menjadi lebih cepat. Berikut adalah gambar barcode scanner yang digunakan oleh perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.



Gambar 2. *Barcode Scanner* pada TBSS

Layanan peminjaman sangat berhubungan erat dengan koleksi terutama pada alat yang digunakan untuk memperlancar proses peminjaman. Peminjaman menggunakan TBSS menggunakan system barcode sehingga koleksi perpustakaan harus memiliki barcode eksemplar agar dapat dipinjam. Sedikit akan penulis uraikan mengenai barcode eksemplar koleksi di perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang. Barcode eksemplar di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang menggunakan kombinasi antara huruf dan angka. Barcode eksemplar terletak menjadi satu dengan label buku. Pemilihan letak barcode menjadi satu dengan label diharapkan mempermudah pemustaka menemukan barcode dan melakukan pemindaian menggunakan *barcode scanner*.



Gambar 3. Format label buku dan barcode eksemplar



Gambar 4. Label pada buku perpustakaan

Sebelum bisa menggunakan peminjaman mandiri di perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang, pemustaka harus mempunyai user ID dan password. Siswa SMA Negeri 5 Magelang otomatis telah menjadi anggota perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang. Namun untuk password, siswa harus lapor dulu kepada pustakawan untuk membuat password. Kebijakan tersebut untuk memastikan keamanan dan kenyamanan siswa dalam melakukan peminjaman agar tidak disalah gunakan oleh orang lain yang tidak bertanggung jawab.

Diagram alur peminjaman buku menggunakan TBSS di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang adalah sebagai berikut.²⁷

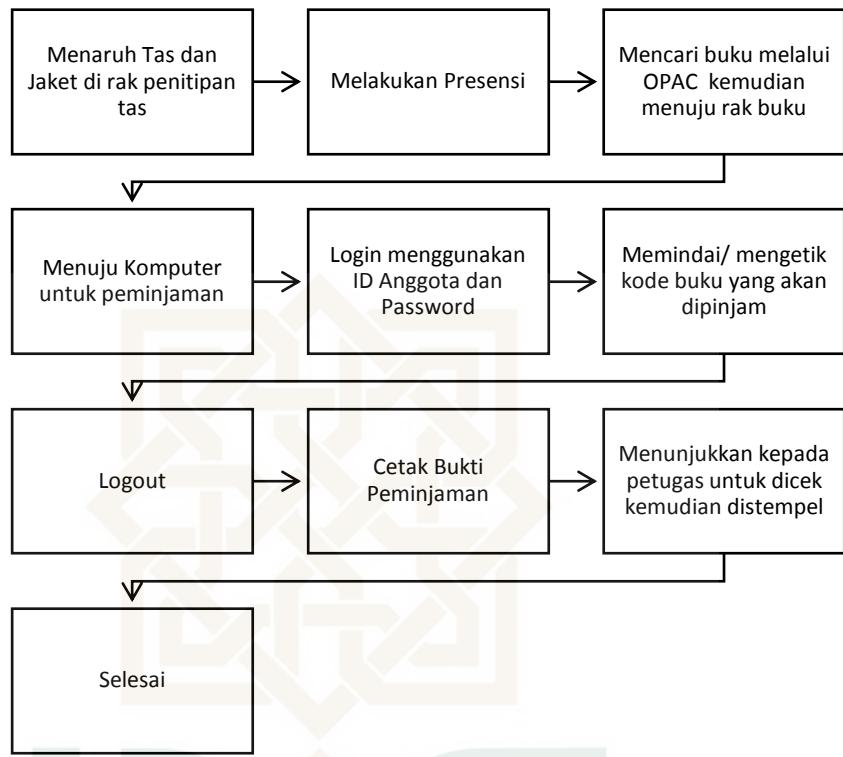


Diagram 2. Diagram alur peminjaman buku menggunakan TBSS

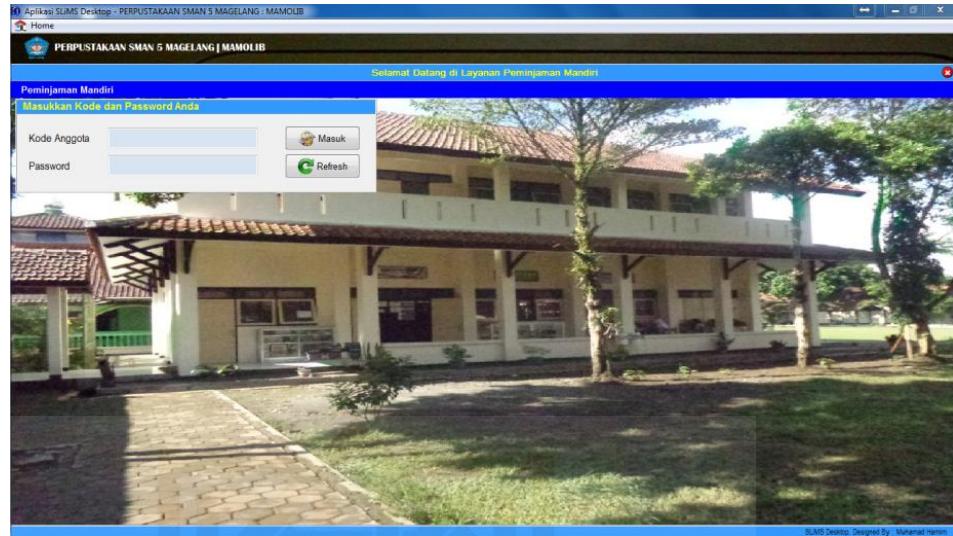
Pemustaka yang masuk ke perpustakaan ketika membawa tas dan memakai jaket, maka harus diletakkan di rak penitipan tas dan jaket. Setelah itu, pemustaka melakukan presensi. Kemudian pemustaka mencari buku melalui OPAC lalu menuju rak buku.

²⁷ Instruksi Kerja Unit Kerja Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang. No. Dok. IK/754/Ka Pus/3



Gambar 5. Siswa sedang melakukan peminjaman menggunakan TBSS

Untuk melakukan peminjaman, pemustaka menuju ke komputer peminjaman kemudian melakukan login. Login dilakukan dengan memasukkan ID Anggota dan password. Karena dibatasi dengan ID Anggota dan password, maka seluruh isi transaksi yang telah dilakukan dengan menggunakan kartu tersebut menjadi tanggung jawab sepenuhnya pemegang kartu. Komplain terkait dengan isi transaksi tidak bisa diterima dan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pemilik kartu. Peraturan ini diterapkan agar pemegang kartu berhati-hati dalam penggunaan kartu dan tidak sembarang memberikan ID Anggota dan password kepada orang lain.

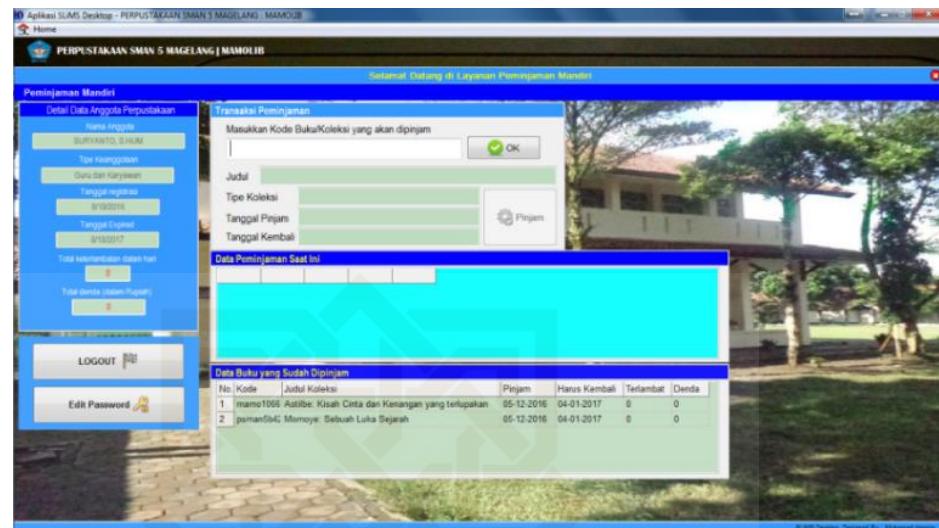


Gambar 6. Halaman TBSS Login

Peminjaman, secara otomatis, tidak bisa dilakukan apabila pemustaka dalam situasi seperti, 1) pemustaka masih memiliki tanggungan pinjaman dengan status terlambat. 2) Pemustaka masih memiliki peminjaman dan sudah mencapai batas maksimum ketentuan peminjaman. 3) Status keanggotaan pemustaka dalam keadaan diblokir oleh pustakawan atau masa keanggotaannya telah habis. Walaupun pemustaka menjadi siswa SMA Negeri 5 Magelang paling sedikit 3 tahun, namun masa keanggotaan perpustakaan dibuat 1 tahun. Hal ini untuk menjaga keamanan ID Anggota pemustaka dari penyalahgunaan kartu dari orang lain. Apabila akan memperpanjang masa keanggotaan maka pemustaka yang bersangkutan harus lapor kepada pustakawan agar masa keanggotaan diperpanjang.

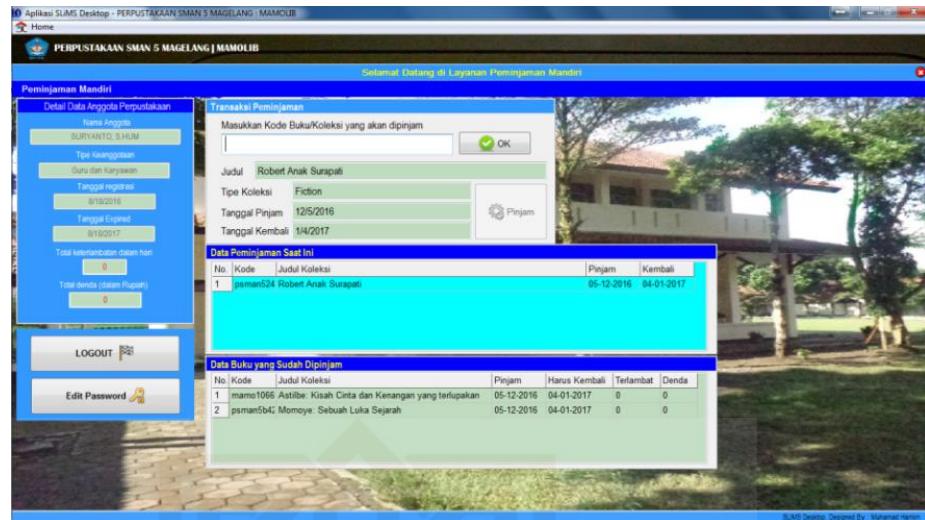
Setelah berhasil login, halaman yang ditampilkan adalah halaman untuk melaksanakan transaksi peminjaman dan detail peminjaman yang sudah dilakukan. Informasi yang ditampilkan adalah kode koleksi

dan judul koleksi yang dipinjam, tanggal peminjaman dan tanggal harus kembali, keterlambatan dan denda jika ada.



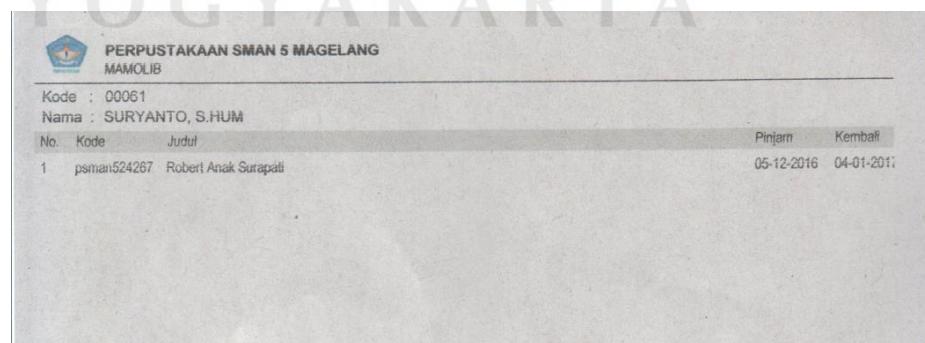
Gambar 7. Halaman TBSS Informasi Peminjaman

Transaksi peminjaman dilakukan dengan memasukkan kode buku yang ada dihalaman untuk melaksanakan transaksi peminjaman menggunakan scanner barcode atau papan ketik yang telah disediakan. Apabila transaksi berhasil, maka detail pinjaman akan otomatis masuk dalam kolom ‘DATA PEMINJAMAN SAATINI’ pada halaman yang sama. Apabila akan meminjam lebih dari 1 buku, maka masukkan lagi kode buku sehingga detail pinjaman akan bertambah dalam kolom ‘DATA PEMINJAMAN SAATINI’



Gambar 8. Halaman TBSS Data Peminjaman Saat Ini

Setelah semua buku yang akan dipinjam telah tercatat, maka pilih tombol logout dibagian kiri bawah. Struk peminjaman akan otomatis diprint. Pemustaka mengambil struk tersebut kemudian ditunjukkan kepada pustakawan untuk dicek dan distempel. Pengecekan dilakukan untuk meminimalisir kesalahan input transaksi peminjaman buku. Walaupun begitu pustakawan tidak memiliki wewenang untuk melarang peminjaman yang dilakukan oleh bukan pemilik kartu dikarenakan penggunaan password telah menjadi tanggung jawab pemilik kartu. Hak pemilik kartu untuk memberikan ID Anggota dan Password kepada orang lain yang dia percaya.



Gambar 9. Struk Bukti Peminjaman Menggunakan TBSS

4. Otomasi Perpustakaan

Technology-Based Self-Service (TBSS) merupakan suatu pengembangan dari adanya otomasi perpustakaan. Hal tersebut menjadi perlu adanya sedikit pembahasan mengenai otomasi perpustakaan dan mengenai aplikasi yang digunakan untuk otomasi perpustakaan.

Otomasi perpustakaan bukan sesuatu yang baru dalam dunia perpustakaan. Telah banyak perpustakaan yang menerapkan otomasi perpustakaan dalam proses pengelolaannya. Otomasi merupakan salah satu aspek pemanfaatan teknologi informasi untuk melakukan kegiatan pengelolaan perpustakaan.²⁸ Kegiatan pengelolaan yang dapat diintegrasikan dalam pemanfaatan teknologi informasi berupa pengadaan, inventarisasi, katalogisasi, sirkulasi bahan pustaka, pengelolaan anggota, statistik dan lain sebagainya.²⁹

Penerapan otomasi dimaksudkan agar kinerja perpustakaan meningkat. Hal ini dikarenakan otomasi perpustakaan memiliki manfaat sebagai berikut.³⁰

- a. Meringankan pekerjaan.
- b. Memudahkan dan memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepustakawan.
- c. Mempercepat proses temu kembali akan informasi.
- d. Memperlancar kerja sama informasi.

²⁸ Sulistyo-Basuki. *Periodesasi Perpustakaan*. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1995), 96

²⁹ Arif, Ikhwan. *Konsep dan Perencanaan dalam Otomasi Perpustakaan*. dalam <https://core.ac.uk/download/pdf/11883545.pdf>, diunduh tanggal 28 Oktober 2016, 1

³⁰ Lasa Hs. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007), 215

e. Meningkatkan pelayanan informasi.

Dalam otomasi perpustakaan terdapat beberapa unsur atau syarat yang saling mendukung dan terkait satu dengan lainnya. Unsur-unsur atau syarat tersebut adalah pemustaka (*user*), perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), network/jaringan, data dan manual.³¹

Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang sudah menggunakan otomasi perpustakaan dalam kegiatan pelayanannya sejak tahun pelajaran 2013/2014. Software yang digunakan adalah Senayan Library Management System (SLiMS) versi Meranti. Seiring berjalannya waktu, software tersebut di *upgrade* ke versi Cendana hingga sekarang.

SLIMS adalah perangkat lunak sistem manajemen perpustakaan (library management system) sumber terbuka yang dilisensikan di bawah GPL v3. Aplikasi ini pertama kali dikembangkan dan digunakan oleh Perpustakaan Kementerian Pendidikan Nasional, Pusat Informasi dan Hubungan Masyarakat, Kementerian Pendidikan Nasional. Aplikasi SLIMS dibangun dengan menggunakan PHP, basis data MySQL, dan pengontrol versi Git. Pada tahun 2009, SLIMS mendapat penghargaan tingkat pertama dalam ajang INAICTA 2009 untuk kategori open source.

Beberapa fitur SLiMS³²

- a. Online Public Access Catalog (OPAC) dengan pembuatan thumbnail yang di- generate on-thefly.
- b. Thumbnail berguna untuk menampilkan cover buku.

³¹ Arif, *Konsep dan*, 3-7

³² Perpustakaan Kemdikbud. SLiMS. Dalam http://perpustakaan.kemdikbud.go.id/perpus/?page_id=224 . diakses tanggal 12 Januari 2016

- c. Mode penelusuran tersedia untuk yang sederhana (Simple Search) dan tingkat lanjut (Advanced Search)
- d. Detail record juga tersedia format XML (Extensible Markup Language) untuk kebutuhan web service.
- e. Manajemen data bibliografi yang efisien meminimalisasi redundansi data.
- f. Manajemen masterfile untuk data referensial seperti GMD (General Material Designation), Tipe Koleksi, Penerbit, Pengarang, Lokasi, Supplier, dan lain-lain.
- g. Sirkulasi dengan fitur: Transaksi peminjaman dan pengembalian, Reservasi koleksi, Aturan peminjaman yang fleksibel, Informasi keterlambatan dan denda.
- h. Manajemen keanggotaan.
- i. Inventarisasi koleksi (stocktaking)
- j. Laporan dan Statistik
- k. Pengelolaan terbitan berkala
- l. Dukungan pengelolaan dokumen multimedia (.flv,.mp3) dan dokumen digital. Khusus untuk pdf dalam bentuk streaming.
- m. Beragam format bahasa termasuk bahasa yang tidak menggunakan penulisan selain latin.

- n. Menyediakan berbagai bahasa pengantar (Indonesia, Inggris, Spanyol, Arab, Jerman).
- o. Dukungan Modul Union Catalog Service.
- p. Counter Pengunjung perpustakaan.
- q. Member Area untuk melihat koleksi sedang dipinjam oleh anggota.
- r. Modul sistem dengan fitur: Konfigurasi sistem global, Manajemen modul, Manajemen User (Staf Perpustakaan) dan grup, Pengaturan hari libur, Pembuatan barcode otomatis, Utilitas untuk backup.

5. Kepuasan Pemustaka

Pemustaka merupakan pelanggan di perpustakaan yang harus diberikan pelayanan yang bagus. Pelayanan yang bagus akan mampu memberikan kepuasan kepada pemustaka. Terciptanya kepuasan pemustaka dapat memberikan manfaat, di antaranya hubungan antara perpustakaan dengan pemustaka menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi peminjaman berikutnya dan terciptanya loyalitas pemustaka, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi perpustakaan sehingga pengunjung perpustakaan akan meningkat.

Kepuasan merupakan persepsi yang dirasakan seseorang terhadap suatu objek atau kegiatan.³³ Kepuasan mengandung persepsi umum yang

³³ Ginting, Paham. *Pemasaran Pariwisata: Studi Empiris Tentang Kepuasan dan*

berkembang pada seorang pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Kepuasan atau ketidakpuasan muncul sebagai respon terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja sesungguhnya pada jasa layanan perpustakaan setelah melakukan peminjaman.³⁴

Perpustakaan dapat mengetahui kepuasan dari para pemustaka melalui umpan balik yang diberikan oleh pemustaka kepada perpustakaan sehingga dapat menjadi masukan bagi keperluan pengembangan dan implementasi serta peningkatan kepuasan pemustaka. Dari sini dapat diketahui pada saat pemustaka komplain atau lebih memilih untuk melakukan peminjaman melalui pustakawan (HIS). Hal ini merupakan peluang bagi perpustakaan untuk dapat mengetahui kinerja TBSS pada layanan peminjaman. Perpustakaan dapat memperbaiki dan meningkatkan layanan peminjaman melalui TBSS dengan adanya komplain tadi sehingga dapat memuaskan pemustaka yang belum puas tersebut. Pada dasarnya pemustaka mempunyai komitmen yang besar pada perpustakaan yang menanggapi komplain darinya. Konsep kepuasan pemustaka terhadap TBSS dapat digambarkan dengan mengadopsi konsep dari Tjiptono seperti di bawah ini.³⁵

Kunjungan Berkelanjutan Pariwisata Sumatera Utara. (Medan: USUpress, 2005), 17

³⁴ Tjiptono, Fandy. *Strategi Pemasaran.* (Yogyakarta: Andi, 2002), 24

³⁵ *Ibid.*, 25

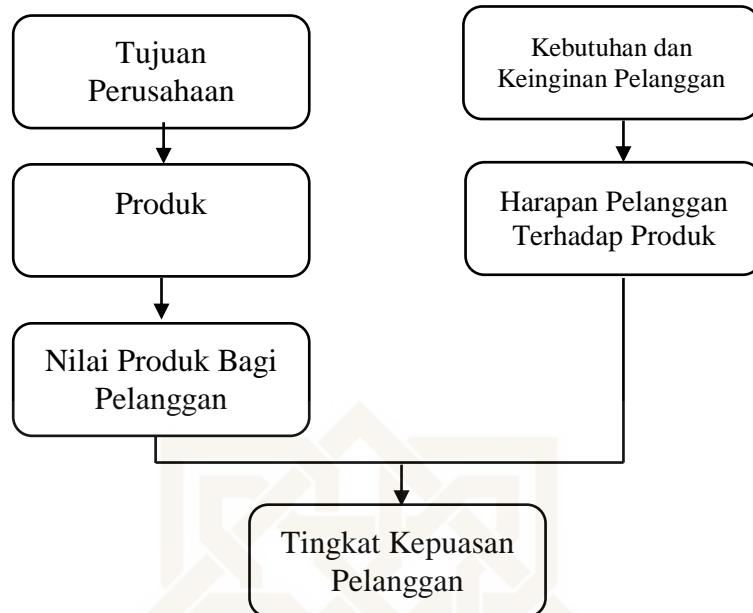


Diagram 3. Konsep Kepuasan Pemustaka

Tujuan perpustakaan untuk mempermudah dan mempercepat proses peminjaman dilakukan dengan membuat produk bernama *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman. TBSS diharapkan mampu menghasilkan penilaian yang bagus dimata pemustaka. Penilaian pemustaka akan sangat dipengaruhi oleh harapan dari pemustaka terhadap TBSS itu sendiri dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pemustaka.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen.

Kelima dimensi itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut:³⁶

³⁶ Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, "Reassessment of Expectation As A Comparison Standard In Measuring Service Quality: Implications For Future Research", Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111-124, dalam <https://www.jstor.org/stable/1252255> diunduh tanggal 30 Maret 2017

- a. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, tampilan TBSS serta kelengkapan peralatan penunjang.
- b. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti yang diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
- c. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi responsiveness mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
- d. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi assurance berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.
- e. *Emphaty* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi emphaty memuat antara lain: pemberian

perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, peusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Kepuasan pemustaka dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) tingkatan yaitu, *petama*, menemukan kebutuhan pokok pemustaka (*The basic needs of the customers*). *Kedua*, mencari tahu apa yang menjadi harapan dari pemustaka, sehingga mereka mau kembali datang di perpustakaan. *Ketiga*, selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan pemustaka, lakukan melebihi seperti apa yang diharapkan pemustaka.³⁷ Pada tingkatan ketigalah kepuasan pemustaka dapat tercapai.

6. Layanan Peminjaman

Layanan peminjaman dikenal juga dengan nama layanan sirkulasi atau disingkat sirkulasi. Sirkulasi memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang berlaku.³⁸ Bahan pustaka yang dipinjam harus dikembalikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Layanan peminjaman tiap perpustakaan menggunakan sistem yang berbeda-beda. Sistem peminjaman (sirkulasi) merupakan metode pencatatan dokumen dan media lain yang dipinjam dari sebuah koleksi dengan

³⁷ Yoeti, H.Oka. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. (Jakarta: Pradnya Paramita, 2003), 31

³⁸ Suherman. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*. (Bandung: MQS PUBLISHING, 2009), 135

mengaitkannya pada peminjam serta data bibliografis, baik secara hastawi (manual) maupun elektronik.³⁹ Sistem peminjaman elektronik dapat dilakukan apabila perpustakaan telah menerapkan otomasi perpustakaan.

Alur peminjaman pada software SLiMS dapat digambarkan sebagai berikut:⁴⁰

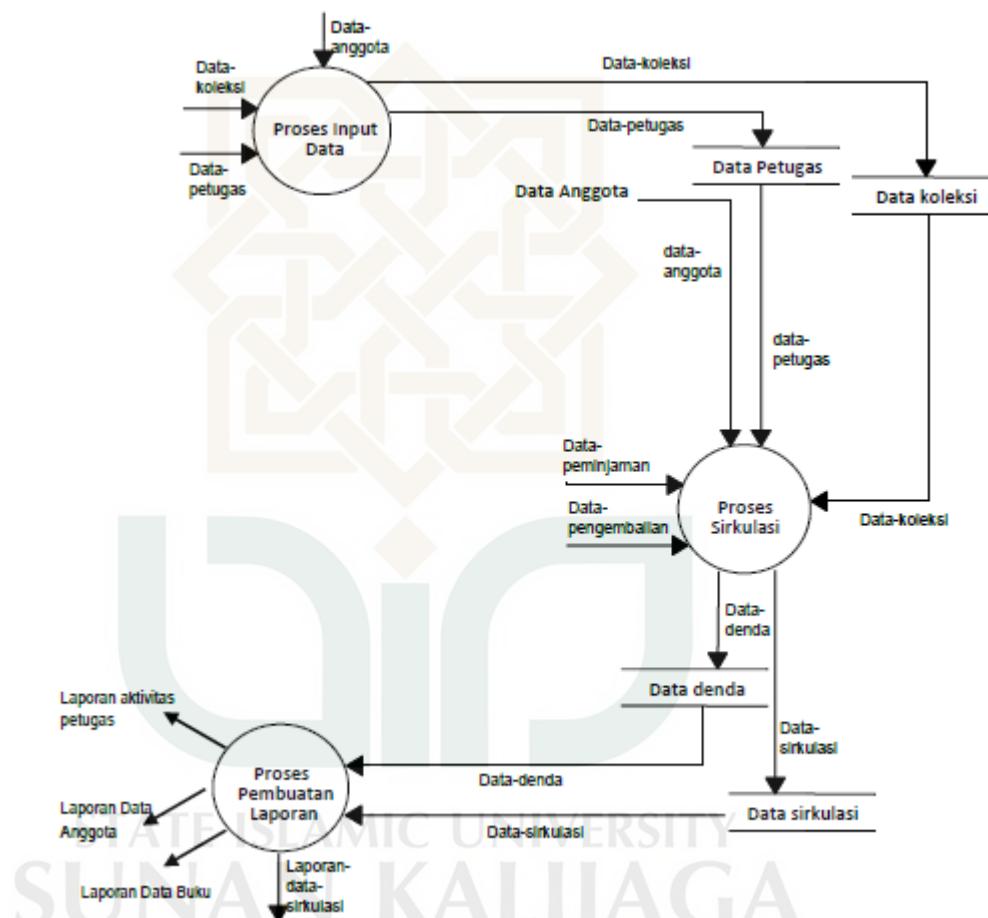


Diagram 4. Alur Peminjaman Pada Software SLiMS

Layanan peminjaman menggunakan software SLiMS semuanya dikerjakan oleh pustakawan menggunakan filter *username* dan *password* ketika akan melayani pemustaka melakukan peminjaman Situasi seperti ini disebut dengan *Human Interaction Service* (HIS).

³⁹ Sulistyo-Basuki. *Pengantar Ilmu Perpustakaan....*, 7.2

⁴⁰ Hamim, "Penerapan Peminjaman....", 37

Apabila dilihat dari relasi tabel yang ada, dimungkinkan untuk mengembangkan software SLiMS dalam bentuk peminjaman secara mandiri, yang juga disebut dengan *Technology-Based Self-Service* (TBSS).

G. Metode Penelitian

1. Desain dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif dan asosiatif dengan jenis survei. Dalam survei, informasi dikumpulkan dari responden melalui penyebaran kuesioner. Jadi, penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok.⁴¹

Penelitian survei merupakan suatu penelitian kuantitatif dengan menggunakan pertanyaan terstruktur/sistematis yang sama kepada banyak orang, untuk kemudian seluruh jawaban yang diperoleh peneliti dicatat, diolah, dan dianalisis.⁴² Penelitian kuantitatif adalah suatu bentuk penelitian yang memusatkan perhatian pada hal yang lebih nyata yang dapat diukur dengan angka.⁴³ Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat

⁴¹ Effendi, Sofian dan Tukiran. *Metode Penelitian Survei*. (Jakarta: LP3ES, 2012), 1

⁴² Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 143

⁴³ Sulistyo-Basuki. *Metode Penelitian*. (Jakarta: Wedatama Widya Sastra., 2006), 72

penelitian dilakukan.⁴⁴ Sedangkan penelitian asosiatif adalah penelitian yang bersifat menanyakan hubungan antara dua variabel atau lebih.⁴⁵

2. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi.⁴⁶ Banyak sedikitnya populasi yang diambil sebagai sumber data dan harus mendukung terhadap permasalahan pada penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah 808 berdasarkan data siswa SMA Negeri 5 Magelang Tahun Pelajaran 2016/2017.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁷ Sampel juga merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri atau keadaan tertentu yang akan diteliti, atau dapat pula didefinisikan sebagai anggota populasi yang dipilih dengan menggunakan prosedur tertentu sehingga diharapkan dapat mewakili populasi.⁴⁸ Peneliti dalam melakukan penghitungan sampel dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:⁴⁹

⁴⁴ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 239

⁴⁵ Sugiyono. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. (Bandung: Alfabeta, 2013), 61

⁴⁶ *Ibid.* 130

⁴⁷ Sugiyono. *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2009), 81

⁴⁸ Martono, Nanang. *Metode Penelitian Kuantitatif: Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 74

⁴⁹ Umar, Husein. *Desain Penelitian MSDM dan Pelaku Karyawan*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), 65

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\
 &= \frac{808}{1+808(10)^2} \\
 &= \frac{808}{1+808 \times 0,01} \\
 &= \frac{808}{9,08} \\
 &= 88,99 \text{ dibulatkan menjadi } 89
 \end{aligned}$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel, 1%, 5%, 10%).

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sampling purposive. Menurut Sugiyono sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.⁵⁰ Pada penelitian ini, yang menjadi responden adalah siswa yang pernah melakukan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang. Menurut data, jumlah siswa yang pernah melakukan peminjaman di perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang sebanyak 323 siswa. Data tersebut berdasarkan data peminjaman siswa aktif pada tahun pelajaran 2016/2017.

⁵⁰ Hamidi. *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan laporan Penelitian*. (Malang: UMM Press ,2008), 89

3. Sumber Data dan Jenis Data

Sumber data diperoleh dari kenyataan di lapangan melalui subyek penelitian. Data yang diperoleh dari subyek yang banyak mengetahui dan kemampuan lebih yang terkait dengan permasalahan yang menjadi topik penelitian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data ordinal, dimana data yang lebih banyak digunakan berupa angka. Data yang diperoleh peneliti bersumber dari data primer.

Sumber data dalam penelitian ini, berupa data primer dan data sekunder. Sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah berasal dari kuesioner yang disebarluaskan kepada siswa yang pernah melakukan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang dan data yang diambil dari instansi tempat penelitian ini dilakukan.

Secara lebih jelasnya dapat dirinci sebagai berikut :

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang didapat dari sumber pertama, baik dari individu atau perseorangan seperti hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.⁵¹

Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarluaskan kuesioner kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan, dalam hal ini adalah siswa yang pernah melakukan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.

⁵¹ Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007), 42

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang menunjang data primer yang biasanya berasal dari sumber tertulis. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku dan dokumentasi lain mengenai data sejarah instansi, jumlah peminjam dan lain-lain.

4. Skala Data

Dalam penelitian ini variabel diukur dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.⁵²

Berdasarkan pengertian di atas, maka skala yang digunakan adalah skala likert dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa nilai/skor pada jawaban, dengan pengukuran sebagai berikut :

- a. SS = Sangat setuju, diberi skor 5
- b. ST = Setuju, diberi skor 4
- c. RG = Ragu-ragu, diberi skor 3
- d. TS = Tidak setuju, diberi skor 2
- e. STS = Sangat tidak setuju, diberi skor 1

⁵² Sugiyono. *Metode Penelitian kuantitatif...*, 94

5. Variabel Penelitian

Variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya.⁵³

Sesuai judul dalam penelitian ini, maka variabel penelitian seperti tabel berikut.

Variabel	Indikator	Item Pernyataan
<i>Technology-Based Self-Service (X)</i>	1. <i>Solved Intensified Need</i> 2. <i>Better Than The Alternatif</i> 3. <i>Did Its Job</i>	<i>I – 6</i> <i>7 – 21</i> <i>22 - 24</i>
Kepuasan (Y)	4. <i>Tangibles</i> 5. <i>Reliability</i> 6. <i>Responsiveness</i> 7. <i>Assurance</i> 8. <i>Emphaty</i>	<i>25 – 29</i> <i>30 – 34</i> <i>35 – 39</i> <i>40 – 42</i> <i>43 - 44</i>

Tabel 2. Variabel Penelitian

**SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

⁵³ *Ibid.*, 38

6. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang benar-benar valid dalam penelitian, perlu ditentukan teknik-teknik pengumpulan data yang sesuai, maka peneliti menggunakan metode sebagai berikut:

a. Kuesioner (angket)

Teknik angket (kuesioner) merupakan suatu pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan/pernyataan kepada responden dengan harapan memberikan respon atau daftar pertanyaan tersebut.⁵⁴ Teknik kuesioner yang penulis gunakan adalah kuesioner tertutup yaitu suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden. Data yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah siswa yang pernah melakukan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.

b. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain.⁵⁵ Teknik ini menuntut adanya pengamatan dari si peneliti baik secara langsung ataupun tidak langsung terhadap objek penelitiannya.⁵⁶

⁵⁴ Umar, *Metode Penelitian Untuk ...*, 49

⁵⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian kuantitatif...*, 145

⁵⁶ Umar, *Metode Penelitian Untuk ...*, 51

7. Pengolahan Data

Dalam penelitian ini, menggunakan pengolahan data sebagai berikut:

a. Editing (Penyuntingan)

Editing adalah penelitian kembali catatan-catatan.⁵⁷ Editing dilakukan terhadap rekaman jawaban yang telah dituliskan ke dalam daftar pertanyaan oleh para pencari data di lapangan.

b. Coding (Pengkodean)

Coding adalah usaha untuk mengklasifikasikan jawaban-jawaban para responden menurut macamnya, dengan kata lain dapat disebutkan bahwa tujuan dari koding adalah untuk mengklasifikasikan jawaban-jawaban ke dalam kategori-kategori yang penting.⁵⁸

c. Tabulating (Tabulasi)

Tabulating adalah proses penyusunan data ke dalam bentuk tabel.⁵⁹ Tabulasi ini merupakan tahap lanjutan dalam rangkaian proses analisis data. Untuk memudahkan dalam perhitungan, maka peneliti memilih menggunakan komputer dengan program SPSS.

Program SPSS (Statistical Product and Service Solutions), merupakan sebuah software yang diperuntukkan bagi para peneliti untuk membantu mengolah data kuantitatif dengan lebih cepat.⁶⁰

⁵⁷ Soeratno dan Lincoln Arsyad. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPPAMP YKPN, 2003), 127

⁵⁸ *Ibid.*, 129

⁵⁹ *Ibid.*, 136

⁶⁰ Martono, *Metode Penelitian Kuantitatif* ..., 167

8. Teknik Analisis Data

Setelah data hasil penelitian dikumpulkan oleh peneliti (tentunya dengan menggunakan berbagai teknik pengumpulan data), langkah selanjutnya yang dapat dilakukan oleh peneliti adalah bagaimana menganalisis data yang telah diperoleh tadi. Langkah ini diperlukan karena tujuan dari analisis data adalah untuk menyusun dan menginterpretasikan data (kuantitatif) yang sudah diperoleh.⁶¹

Dalam menganalisis data hasil kuesioner, peneliti menggunakan analisis deskriptif menggunakan *mean* dan *grand mean*, digunakan untuk menghitung rata-rata dari variabel *Technology-Based Self-Service* dan kepuasan siswa di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.

Adapun rumus *mean* adalah:⁶²

$$\text{Mean } (\bar{X}) = \frac{\sum x}{N}$$

Keterangan

X : rata-rata hitung/ *mean*

Σx : jumlah semua nilai kuesioner

N : jumlah responden

Sedangkan rumus *Grand mean* adalah:

$$\text{Grand Mean } (\bar{X}) = \frac{\text{Total rata-rata hitung}}{\text{Jumlah Pertanyaan}}$$

⁶¹ Prasetyo, *Metode Penelitian...*, 170

⁶² Arikunto, *Prosedur Penelitian...*, 275

Kriteria pembobotan tersaji pada tabel sebagai berikut :

No	Mean	Kategori
1	$1.0 < \text{indeks} \leq 1.8$	Sangat Tidak Tinggi
2	$1.8 < \text{indeks} \leq 2.6$	Tidak Tinggi
3	$2.6 < \text{indeks} \leq 3.4$	Cukup
4	$3.4 < \text{indeks} \leq 4.2$	Tinggi
5	$4.2 < \text{indeks} \leq 5.0$	Sangat Tinggi

Tabel 3. Kriteria Pembobotan

Data yang telah dihitung selanjutnya disusun dan disajikan dalam bentuk tabel. Analisi data dilakukan berdasarkan data yang diperoleh lalu dijabarkan secara deskriptif ke dalam kalimat-kalimat yang mudah dimengerti, sehingga dapat menggambarkan secara jelas keadaan atau fakta yang ada mengenai *Technology-Based Self-Service* dan kepuasan siswa di perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang dan kemudian diambil kesimpulan.

a. Uji Instrumen Pengumpulan Data

1) Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesahihan suatu instrumen penelitian.⁶³ Suatu instrumen penelitian yang valid mempunyai validitas yang tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki

⁶³ Priyatno, Duwi. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. (Yogyakarta: Mediakom, 2013), 19

validitas yang rendah. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Pengujian validitas data digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dianggap valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut.⁶⁴ Dalam hal ini digunakan item pertanyaan yang diharapkan dapat secara tepat mengungkapkan variabel yang diukur. Untuk mengukur tingkat validitas item-item pertanyaan kuesioner terhadap tujuan pengukuran adalah dengan melakukan korelasi antar skor item pertanyaan dengan skor variabel.⁶⁵

Keputusan untuk uji validitas:

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

2) Uji Reliabilitas

Suatu alat pengukur dikatakan reliabel bila alat itu dalam mengukur suatu gejala pada waktu yang berlainan senantiasa menunjukkan hasil yang sama. Jadi alat yang reliabel secara konsisten memberi hasil ukuran yang sama.⁶⁶

⁶⁴ Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2001)

⁶⁵ *Ibid.*,

⁶⁶ Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis...*, 30

Pengambilan keputusan untuk uji reliabilitas sebagai berikut:⁶⁷

- Cronbach's alpha < 0,6 = reliabilitas buruk
- Cronbach's alpha 0,6-0,79 = reliabilitas diterima
- Cronbach's alpha 0,8 = reliabilitas baik

Sedangkan menurut Nunnally dalam Priyatno (2013: 30), alat ukur dapat dikatakan reliabel jika nilai reliabilitas > 0,600 di mana 0,600 adalah standarisasi nilai reliabilitas. Rumus untuk menentukan reliabilitas instrumen adalah dengan menggunakan rumus alpha cronbach, yaitu sebagai berikut :⁶⁸

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

Keterangan: r_{ii} = Reliabilitas instrumen
 k = Banyaknya butir pertanyaan
 $\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varians butir
 σ_t^2 = Varians total

Untuk memperoleh jumlah varians butir, harus dicari terlebih dahulu varians setiap butir yaitu sebagai berikut:⁶⁹

$$\sigma_b^2 = \frac{\sum X^2 - \frac{(\sum X^2)}{N}}{N}$$

⁶⁷ Menurut Uma Sekaran dalam Priyatno, *Mandiri Belajar Analisis...*, 30

⁶⁸ Arikunto, *Prosedur penelitian:...*, 195

⁶⁹ Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), 171

Keterangan:

ΣX^2 = Jumlah kuadrat varians tiap butir

N = Jumlah responden

Sedangkan menurut Arikunto (2009: 173) untuk mencari varians total adalah sebagai berikut:

$$\sigma_{t^2} = \frac{jumlah\ kuadrat\ skor\ total - \frac{jumlah\ kuadrat\ skor\ total}{N}}{N}$$

b. Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal atau tidak. Model data yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal. Untuk melihat data berdistribusi normal dilakukan dengan memperlihatkan output SPSS 21 pada *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*.

2) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi perbedaan variance dari residual data yang ada. Dalam penelitian ini uji heteroskedastisitas dilakukan dengan analisa grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID).

3) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi merupakan pengujian yang dilakukan untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel pengganggu dalam masing-masing variabel bebas. Dalam penelitian ini uji autokorelasi menggunakan tes Durbin Watson.

c. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis data yang digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjamanterhaap kepuasan pemustaka adalah dengan menggunakan analisis regresi. Tugas pokok analisis regresi adalah:⁷⁰

- 1) Mencari koefisien korelasi antara kriterium (variabel dependent) dengan prediktor (variabel independent);
- 2) Menguji apakah korelasi itu signifikan atau tidak;
- 3) Mencari persamaan regresinya.

Analisis regresi digunakan untuk memprediksi pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dengan rumus sebagai berikut:⁷¹

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel dependent (*Technology-Based Self-Service*)

X = Variabel independent (kepuasan pemustaka)

a = Konstanta regresi

b = Intersep atau kemiringan garis regresi

⁷⁰ Hadi, Sutrisno. *Analisis Regresi*. (Yogyakarta: Andi, 2004), 2

⁷¹ Hartono. *Analisis Data Statistika dan Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka, 2008), 93

d. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi pada intinya adalah mengukur dan menjelaskan besarnya persentase pengaruh variabel bebas atau variabel prediktor terhadap variabel terikatnya.⁷² Rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi adalah sebagai berikut:⁷³

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

Keterangan :

r^2 = Nilai koefisien determinasi

n = Banyaknya responden

$\sum X$ = Jumlah skor variabel (X)

$\sum Y$ = Jumlah skor variabel (Y)

$\sum X^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (X)

$\sum Y^2$ = Jumlah kuadrat skor variabel (Y)

$\sum XY$ = Jumlah perkalian skor item dengan skor butir (X) dan skor variabel (Y)

e. Uji Hipotesis atau Uji Koefisien Parameter (Uji T)

Pengujian hipotesis digunakan untuk menguji hipotesis yang telah disusun. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini digunakan analisis uji T pada analisis regresi. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini

⁷² *Ibid.*, 93

⁷³ Suharyadi dan Purwanto S.K. *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. (Jakarta: Salemba Empat, 2004), 465

digunakan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Technologi-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 5 Magelang. Uji hipotesis dilakukan dengan uji T, yaitu dengan membandingkan t tabel dengan t hitung dengan taraf signifikan α 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

- a. Jika $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$, maka variabel bebas ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.
- b. Jika $t_{\text{hitung}} < t_{\text{tabel}}$, maka variabel bebas tidak ada pengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Langkah-langkah pengujinya dapat dilakukan dengan:

1. Menentukan formulasi H_0 dan H_1

H_0 : Tidak ada pengaruh signifikan antara variabel X (*Technology-Based Self-Service*) dengan variabel Y (kepuasan pemustaka).

H_1 : Ada pengaruh signifikan antara variabel X (*Technology-Based Self-Service*) dengan variabel Y (kepuasan pemustaka).

2. Level of Significant ($\alpha = 0,05$)

3. Menentukan pengujian dengan nilai probabilitas (P value)

- a) H_1 diterima dan H_0 ditolak apabila P value hasil penelitian $< 0,05$.

- b) H_1 ditolak dan H_0 diterima apabila P value hasil penelitian > 0,05.

Dalam perhitungannya peneliti menggunakan output analisis regresi linier sederhana dengan SPSS.

f. Uji Kecocokan Model (Uji F)

Digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah variabel X (*Technology-Based Self-Service*) benar-benar berpengaruh secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel Y (kepuasan pemustaka).

Uji ini dilakukan dengan uji F, yaitu dengan membandingkan F tabel dengan F hitung dengan taraf signifikan α 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Jika F hitung > F tabel, maka variabel bebas ada pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat atau model penelitian cocok.
2. Jika F hitung < F tabel, maka variabel bebas tidak ada pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat atau model penelitian tidak cocok.

Langkah-langkah pengujinya dapat dilakukan dengan:

1. Menentukan formulasi H_0 dan H_1

H_0 : Tidak ada hubungan dan pengaruh secara simultan antara variabel X (*Technology-Based Self-Service*) dengan variabel Y (kepuasan pemustaka) atau model penelitian tidak cocok.

H_1 : Ada hubungan dan pengaruh secara simultan antara variabel X (*Technology-Based Self-Service*) dengan variabel Y (kepuasan pemustaka) atau model penelitian cocok.

2. Level of Significant ($\alpha = 0,05$)
3. Menentukan pengujian dengan nilai probabilitas (P value)
 - a) H_1 diterima dan H_0 ditolak apabila P value hasil penelitian < 0,05.
 - b) H_1 ditolak dan H_0 diterima apabila P value hasil penelitian > 0,05.

Dalam perhitungannya peneliti menggunakan output analisis regresi linier sederhana dengan SPSS.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian pembahasan secara sistematis sehingga terlihat jelas kerangka tesis yang akan diajukan. Dalam penelitian ini, penulis merumuskan konsep pembahasan sebagai berikut:

Bab I. Pendahuluan. Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, hipotesis, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritik, metodologi penelitian dan sistematika pembahasan.

Bab II. Gambaran Umum Lokasi Penelitian. Bab ini terdiri dari sejarah singkat, visi dan misi, struktur organisasi, uraian tugas, civitas akademik, dan Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang..

Bab III. Pembahasan. Pada bab ini berisi mengenai hasil data atau temuan yang diperoleh melalui kuesioner yang telah disebarluaskan dan diolah.

Bab IV. Penutup. Berisi kesimpulan mengenai pembahasan dan saran dari hasil penelitian ini yang nantinya bisa menjadi masukan untuk Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang dalam menerapkan *Technologi-Based Self-Service* pada layanan peminjaman.



BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan tentang pengaruh penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman terhadap kepuasan siswa di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Persepsi pemustaka terhadap penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang dikategorikan sangat tinggi yaitu dengan nilai rata-rata adalah 4,24.
2. Tingkat kepuasan siswa di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang dikategorikan sangat tinggi dengan nilai rata-rata adalah 4,23.
3. Adanya pengaruh positif dan signifikan antara penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman dengan kepuasan siswa di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang. Hal ini ditunjukkan dengan koefisien parameter 13,128 dan nilai signifikansi 0,000.
4. Pengaruh penerapan *Technology-Based Self-Service* terhadap kepuasan siswa dapat dilihat pada persentase sebesar 66,1%, sedangkan 33,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, beberapa saran yang peneliti kemukakan sebagai berikut.

1. Diharapkan diadakan survey kepada siswa mengenai jam buka layanan dan tata letak TBSS perpustakaan agar sesuai dengan yang siswa harapkan.
2. Diharapkan adanya pendidikan pemakai khususnya mengenai penggunaan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman agar siswa paham cara melakukan peminjaman.
3. Diharapkan dilakukan *update* aplikasi mengenai tampilan dan menu pada *Technology-Based Self-Service* agar lebih nyaman dan mudah digunakan siswa.
4. Meskipun penerapan *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman memberikan kontribusi/sumbangan yang besar terhadap kepuasan siswa SMA Negeri 5 Magelang, hendaknya pihak perpustakaan selalu meningkatkan kreatifitas pelayanan agar menghasilkan pelayanan yang lebih baik.
5. Seperti yang telah diketahui masih terdapat faktor lain yang berhubungan dengan kepuasan siswa, maka peneliti merekomendasikan untuk diadakan penelitian lebih lanjut untuk mengungkapkan faktor-faktor apa saja yang dapat meningkatkan kepuasan siswa di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, Ikhwan. *Konsep dan Perencanaan dalam Otomasi Perpustakaan*. dalam <https://core.ac.uk/download/pdf/11883545.pdf>,,, diunduh tanggal 28 Oktober 2016
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- _____. 2006. *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Beatson A, Coote L and Rudd J. “Determining consumer satisfaction and commitment through self-service technology and personal service usage”. *Journal of Marketing Management* 22: 853–882. (2006), diunduh eprints.qut.edu.au/21113/1/c21113.pdf. pada tanggal 18 Oktober 2016,
- Departemen Pendidikan Nasional. 2013. *Kamus Besar Bahasa Indonesia Pusat Bahasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,
- Effendi, Sofian dan Tukiran. 2012. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES,
- Eko. *Definisi Pengaruh Menurut Para Ahli*. Dalam <http://www.literasiinformasi.com/2018/01/definisi-pengaruh-menurut-para-ahli.html> , diakses tanggal 19 Januari 2018
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,
- Ginting, Paham. 2005. *Pemasaran Pariwisata: Studi Empiris Tentang Kepuasan dan Kunjungan Berkelanjutan Pariwisata Sumatera Utara*. Medan: USUPress
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi,
- Hamidi. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif: Pendekatan Praktis Penulisan Proposal dan laporan Penelitian*. Malang: UMM Press
- Hamim, Muhammad. “Penerapan Peminjaman Mandiri Berbasis SLiMS Versi Desktop (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Kediri)”. *Pustakaloka: Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan.*, Vol. 8, No. 1 (2016), dalam <http://jurnal.stainponorogo.ac.id/index.php/pustakaloka/article/view/495/389>, diakses tanggal 2 Desember 2016
- Hartono. 2008. *Analisis Data Statistika dan Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka,
- Hendriyanto, Hubungan Koleksi Referensi Dan Kualitas Layanan Referensi Dengan Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Proklamator Bung Kurni (Studi Pada Perpustakaan Proklamator Bung Kurni Blitar), (tesis), 2015

Herawan, Aria. Pengaruh Pemanfaatan Jurnal Elektronik di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Interdisciplinary Islamic Studies Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga. (Tesis), 2015

Indriyo Gito Sudarmo dan I Nyoman Sudita. 2008. " Perilaku Keorganisasian Edisi Pertama". Yogyakarta: BPFE

Kattara, Hanan Saad dan Osman Ahmed El-Said. "Customers' preferences for new *Technology-Based Self-Service* versus human interaction Service in hotels." *Tourism and Hospitality Research*. Vol. 13[2] 67-82 (2014) diunduh

<http://thr.sagepub.com/content/early/2014/01/07/1467358413519261>
pada tanggal 7 Oktober 2016

Lasa Hs. 1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

_____. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher,

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

Mashuri, Ilham. 2012. *Mengelola Perpustakaan Sekolah: Problem dan Solusinya*. Yogyakarta: Naila Pustaka

Meuter M, Ostrom L, Roundtree R, et al. "Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technologybased service encounters." *Journal of Marketing* 64: 50–64 (2000), diunduh www.ida.liu.se/~steho87/und/htdd01/3383341.pdf. pada tanggal 18 Oktober 2016

Mufid. Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Pemustaka: Studi Kasus di Perpustakaan Pusat UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. (Tesis), 2011

Parasuraman A, Valarie A Zeithaml & Leonard L. Berry, 1994, " Reassesment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Servive Quality: Implications For Futher Research", *Journal Of Marketing*, Vol 58, pp 111-124, diunduh <https://www.jstor.org/stable/1252255> pada tanggal 30 Maret 2017

Perpustakaan Kemdikbud. SLiMS. Dalam http://perpustakaan.kemdikbud.go.id/perpus/?page_id=224 . diakses tanggal 12 Januari 2016

Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers

Prasetyo, Hani. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Sirkulasi Berbasis Teknologi RFID di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga*. (skripsi). 2016

- Priyatno, Duwi. 2013. *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS*. Yogyakarta: Mediakom
- Reinders, Machiel J., et.al.. "Consequences of Forcing Consumers to Used Technology-Based Self-Service." *Journal of Service Research* Vol. 11 No. 2 November 2008, 107-123 diunduh <http://jsr.sagepub.com/content/11/2/107.full.pdf+html> pada 7 Oktober 2016
- Rodin, Rhoni. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Rujukan (Studi Kasus di Perpustakaan STAIN Curup), (tesis), 2011
- Sa'diyah, Lailatus. Hubungan Ketersediaan Koleksi Perpustakaan dan Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta (Menurut Persepsi Pemustaka). (tesis), 2016
- Soeratno dan Lincoln Arsyad. 2003. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*. Yogyakarta: UPPAMP YKPN
- Stephen P. Robbins. 2009. *Perilaku Organisasi*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Suharyadi dan Purwanto S.K. 2004. *Statistika: Untuk Ekonomi dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat
- Suherman. 2009. *Perpustakaan Sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: MQS PUBLISHING
- Sulistyo-Basuki. 1995. *Periodesasi Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- _____. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra
- _____. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Susilowati, Erni Dyah. Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kepuasan Pengguna pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. (skripsi) 2009
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2007. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

_____. 2008. *Desain Penelitian MSDM dan Pelaku Karyawan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan

Yoeti, H.Oka. 2003. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita





LAMPIRAN



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto, Yogyakarta, 55281 Telp. (0274) 519709, Faks. (0274) 557978
email: pps@uin-suka.ac.id, website: <http://pps.uin-suka.ac.id>.

Nomor : B-769 /Un.02/DPPs/TU.00/ 04 /2017
Lampiran: : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Yogyakarta, 04 April 2017

Kepada Yth.
Kepala SMA Negeri 5 Magelang

di
Magelang

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dalam rangka menyelesaikan tugas tesis Program Magister (S2) bagi mahasiswa Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, bersama ini kami mengharap bantuan Bapak/Ibu/ Saudara untuk memberikan izin Penelitian kepada mahasiswa berikut :

Nama	:	Suryanto
NIM	:	1520011047
Program	:	Magister (S2)
Prodi./Konsentrasi	:	IIS/ Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Semester	:	IV (Empat)
Tahun Akademik	:	2016/2017

Untuk Melakukan Penelitian Tesis yang berjudul:

**PENGARUH PENERAPAN TECHNOLOGY-BASED SELF-SERVICE
TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA LAYANAN PEMINJAMAN DI
PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 5 MAGELANG**

Di bawah bimbingan dosen : Dr. Tafrikhuddin, S.Ag., M.Pd.

Demikian atas bantuan dan kerjasama yang diberikan, disampaikan terima kasih.

Wassalamu 'alaikum wr. wb

Mengetahui,
Direktur,

Noorhaldi



KUESIONER PENELITIAN
PENGARUH PENERAPAN TECHNOLOGY-BASED SELF-SERVICE
TERHADAP KEPUASAN SISWA PADA LAYANAN PEMINJAMAN
DI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 5 MAGELANG

Kepada Yth.:

Siswa SMA Negeri 5 Magelang
Di Magelang

Dengan hormat,

Dalam rangka memenuhi tugas tesis saya pada Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, maka dengan segala kerendahan hati saya sangat menghargai tanggapan anda terhadap beberapa pernyataan yang tersedia dalam kuesioner ini mengenai **“Pengaruh Penerapan Technology-Based Self-Service Terhadap Kepuasan Siswa Pada Layanan Peminjaman Di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang”**. Pengumpulan data ini semata-mata hanya akan digunakan untuk maksud penyusunan tesis dan akan dijamin kerahasiaannya.

Kesediaan dan kerjasama yang anda berikan dalam bentuk informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Selain itu jawaban yang anda berikan juga akan merupakan masukan yang sangat berharga bagi saya dan perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang.

Akhir kata saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan kesediaan anda yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat saya,

Suryanto

KUESIONER PENELITIAN

I. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin : a. Laki-Laki b. Perempuan
2. Kelas : a. X b. XI c. XII
3. Melakukan peminjaman : a. 1 kali b. 2 kali c. 3 kali d. lebih

II. PETUNJUK ISTILAH

Pernyataan dalam kuesioner ini menggunakan istilah sebagai berikut

TBSS = *Technology-Based Self-Service* pada layanan peminjaman di perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang atau sering disebut dengan Peminjaman Mandiri

III. PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon memberi tanda centang (✓) pada jawaban yang anda anggap paling sesuai.
2. Setelah mengisi kuesioner ini mohon anda dapat memberikan kembali kepada yang menyerahkan kuesioner ini pertama kali.
3. Keterangan Alternatif Jawaban dan Skor:
 - a. STS = Sangat Tidak Setuju (1)
 - b. TS = Tidak Setuju (2)
 - c. RG = Ragu-ragu (3)
 - d. ST = Setuju (4)
 - e. SS = Sangat Setuju (5)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

A. TECHNOLOGI-BASED SELF SERVICE (X)

A.1. SOLVED INTENSIFIED NEED (Memecahkan Kebutuhan secara Intensif)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RG	ST	SS
1	Penggunaan ID anggota dan Password pada TBSS memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara mandiri.					
2	Kolom “data buku yang sudah dipinjam” memberikan saya informasi mengenai buku yang masih saya pinjam.					
3	Kolom “data buku yang sudah dipinjam” memungkinkan saya untuk mengetahui masih boleh atau tidaknya saya untuk melakukan peminjaman buku.					
4	TBSS memiliki fasilitas ganti password sehingga saya mampu mengganti password secara mandiri.					
5	TBSS memiliki fasilitas ganti password sehingga keamanan akun anggota perpustakaan saya menjadi aman.					
6	Struk peminjaman yang keluar setelah saya melakukan peminjam menggunakan TBSS membantu saya untuk mengetahui informasi mengenai buku yang saya pinjam.					

A.2. BETTER THAN THE ALTERNATIVE (Alternatif yang Lebih Baik)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RG	ST	SS
<i>Easy to Use (Mudah digunakan)</i>						
7	Penggunaan perangkat computer memudahkan saya untuk melakukan peminjaman menggunakan TBSS					
8	Tata letak menu pada TBSS memudahkan saya untuk melakukan pemijaman.					
9	Penggunaan barcode kode koleksi ketika input data buku yang mau dipinjam, memudahkan saya untuk melakukan pemijaman menggunakan TBSS					
10	Print otomatis struk peminjaman setelah menekan tombol <i>logout</i> memudahkan saya untuk melakukan peminjaman menggunakan TBSS.					
<i>Avoid Service Personnel (Mengesampingkan Layanan Pegawai)</i>						
11	TBSS pada layanan peminjaman membuat saya tidak tergantung dengan pustakawan ketika akan melakukan peminjaman.					
12	Pemberian informasi cara peminjaman menggunakan TBSS membuat saya tidak harus bertanya kepada petugas.					
<i>Saved time (Hemat Waktu)</i>						
13	Tampilan dan tata letak menu pada TBSS memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara cepat.					
14	Kecepatan koneksi pada TBSS memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara cepat					
15	Perangkat komputer yang digunakan untuk menjalankan TBSS mampu mendukung peminjaman agar lebih cepat.					
<i>When I Want (Kapan saya Ingin)</i>						
16	Selama perpustakaan buka,					

	keberadaan TBSS pada layanan peminjaman memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman kapanpun saya inginkan.					
17	Jam buka perpustakaan sudah sesuai dengan harapan saya sebagai anggota perpustakaan					
<i>Where I Want</i> (Dimana saya Ingin)						
18	Letak TBSS di dalam ruangan perpustakaan saat ini telah sesuai dengan harapan saya sebagai anggota perpustakaan					
19	Letak printer untuk print struk peminjaman disamping computer yang digunakan untuk menjalankan TBSS sudah sesuai dengan harapan saya sebagai anggota perpustakaan.					
<i>Saved Money</i> (Hemat Uang)						
20	Pemberian informasi keterlambatan dan denda pada TBSS mampu mengingatkan saya agar tertib mengembalikan buku.					
21	Pemberian informasi keterlambatan dan denda pada TBSS mampu menghemat pengeluaran saya untuk membayar denda.					

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
 YOGYAKARTA

A.3. *DID ITS JOB* (Melakukan Pekerjaannya)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RG	ST	SS
22	TBSS pada layanan peminjaman benar-benar dapat melayani peminjaman dengan baik dan aman.					
23	TBSS pada layanan peminjaman dapat menentukan jatuh tempo peminjaman dengan tepat.					
24	TBSS pada layanan peminjaman dapat melakukan penghitungan denda dengan tepat.					

B. KEPUASAN (Y)

B.1. *Tangibles* (Tampilan Fisik)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RG	ST	SS
25	Saya puas dengan perangkat computer yang digunakan untuk menjalankan TBSS					
26	Saya puas dengan tampilan dan menu pada TBSS					
27	Saya puas dengan kemodernan TBSS dalam melayani peminjaman					
28	Saya puas dengan keberadaan alat penunjang seperti printer pada TBSS.					
29	Saya tertarik untuk melakukan peminjaman dengan adanya TBSS pada layanan peminjaman.					

B.2. Reliability (Reliabilitas)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RG	ST	SS
30	Saya puas dengan kemampuan TBSS yang memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara mandiri.					
31	Saya puas dengan kinerja TBSS yang memungkinkan saya untuk melakukan peminjaman secara mandiri.					
32	Saya puas dengan ketepatan buku yang saya pinjam ketika melakukan peminjaman menggunakan TBSS					
33	Saya puas dengan ketepatan dan kecepatan penghitungan waktu pinjam yang dilakukan oleh TBSS					
34	Saya puas dengan ketepatan penghitungan denda yang dilakukan oleh TBSS					

B.3. Responsiveness (Daya Tanggap)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RG	ST	SS
35	Saya puas dengan pemberitahuan pada TBSS ketika masa keanggotaan saya telah habis					
36	Saya puas dengan pemberitahuan pada TBSS ketika saya tidak dapat melakukan peminjaman karena sesuatu hal.					
37	Saya puas dengan informasi peminjaman yang tertera pada struk peminjaman.					
38	Saya puas dengan adanya pemberitahuan keterlambatan dan jumlah denda pada TBSS					
39	Saya puas dengan adanya informasi cara peminjaman menggunakan TBSS pada meja computer.					

B.4. Assurance (Jaminan)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RG	ST	SS
40	Saya puas dengan menu ganti password pada TBSS					
41	Saya puas dengan jaminan keamanan peminjaman menggunakan TBSS					
42	Saya puas dengan cara kerja peminjaman menggunakan TBSS					

B.5. Emphaty (Empati)

No	Daftar Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		STS	TS	RG	ST	SS
43	Saya puas dengan layanan TBSS yang mampu menjawab kebutuhan saya dalam melakukan peminjaman					
44	Saya puas dengan TBSS yang selalu diperbaiki setiap ada keluhan atau kendala dalam penggunaannya.					

Lampiran 3. Data

Lampiran 4. Uji Validitas

Variabel X

		Correlations														Technology-Based Self-Service										
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	
X1	Pearson Correlation	1	-.423 ^{**}	.487 ^{**}	.209	.394 ^{**}	.419 ^{**}	.290	.088	.257	.040	.317	.239	.296	.419 ^{**}	.122	.268	.376 ^{**}	-.020	.209	.011	.010	.067	.173	.509 ^{**}	
	Sig. (2-tailed)		.020	.006	.267	.021	.001	.121	.642	.170	.834	.088	.203	.520	.112	.021	.520	.040	.918	.952	.957	.724	.361	.004		
X2	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	1	.537 ^{**}	.160	.337	.462 ^{**}	.428 ^{**}	.516 ^{**}	.219	.476 ^{**}	.374	.349	.159	.241	.229	.135	.505 ^{**}	.086	.060	.107	.125	.074	.191	.569 ^{**}		
X3	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	.006	.002	.026	.051	.333	.094	.015	.812	.295	.124	.006	.216	.022	.250	.035	.917	.006	.833	.313	.853	.217	.587	.446	.001	
X4	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	.267 ^{**}	.140 ^{**}	.407 ^{**}	.1	.537 ^{**}	.183	.513 ^{**}	.441 ^{**}	-.045	.198	.287	.488 ^{**}	.232	.415 ^{**}	.217	.386 ^{**}	.020	.490 ^{**}	-.040	.190	.232	.103	.144	.568 ^{**}	
X5	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	.394 ^{**}	.337 ^{**}	.359 ^{**}	.509 ^{**}	1	.443 ^{**}	.497 ^{**}	.312	.220	.435 ^{**}	.099	.158	.188 ^{**}	.479 ^{**}	.306	.345	.288	.369 ^{**}	.194	.269	.342	.154	.401 ^{**}	.219	.649 ^{**}
X6	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	.031	.068	.051	.004	.014	.005	.094	.243	.016	.601	.405	.320	.007	.100	.062	.123	.045	.303	.150	.064	.418	.028	.246	.000	
X7	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	.001	.018	.004	.238	.005	.092	.012	.267	.139	.619	.107	.110	.422	.101	.005	.422	.048	.626	.046	.055	.117	.401	.101	.000	
X8	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	.290 ^{**}	.516 ^{**}	.441 ^{**}	.165	.312	.400 ^{**}	.453 ^{**}	1	.518 ^{**}	.523 ^{**}	.489 ^{**}	.242	.103	.347	.469 ^{**}	-.003	.150	.221	.159	.386 ^{**}	.286	.388 ^{**}	.444 ^{**}	.308	.654 ^{**}
X9	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	.088	.219	-.045	.032	.220	.448 ^{**}	.209	.518 ^{**}	1	.374	.201	-.100	.214	.170	.310	-.050	.281	.062	.147	-.019	.454 ^{**}	.310	.354 ^{**}	.420	
X10	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	.642	.245	.812	.866	.243	.013	.267	.003	.042	.601	.257	.370	.096	.119	.744	.437	.919	.012	.095	.038	.055			.021	
X11	Pearson Correlation	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	.30	
	Sig. (2-tailed)	.834	.041	.124	.646	.601	.906	.619	.006	.287	.530	.000	.169	.199	.202	.283	.057	.373	.816	.263	.409	.063	.051	.011		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

X12	Pearson Correlation	.317	.349	.488 ⁻	.058	.158	-.179	.300	.242	-.100	.158	.631 ⁻	1	.340	.174	.159	.446 ⁻	.434 ⁻	.445 ⁻	0,000	.488 ⁻	.155	.0,000	.091	.476 ⁻	.523 ⁻		
	Sig. (2-tailed)	.088	.058	.006	.782	.405	.345	.107	.197	.601	.405	.000		.066	.359	.403	.013	.016	.014	1,000	.006	.413	1,000	.633	.008	.003		
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X13	Pearson Correlation	.239	.159	.232	.133	.188	.113	.298	.103	.214	.307	.258	.340	1	.407 ⁻	.522 ⁻	.731 ⁻	.304	.507 ⁻	.084	.349	.043	.044	.252	.674 ⁻	.570 ⁻		
	Sig. (2-tailed)	.203	.400	.216	.484	.320	.551	.110	.590	.257	.099	.169	.066		.026	.003	.000	.103	.004	.659	.059	.821	.179	.000	.001			
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X14	Pearson Correlation	.122	.241	.415 ⁻	.664 ⁻	.479 ⁻	.058	.152	.347	.170	.301	.241	.174	.407 ⁻	1	.315	.166	.155	.349	.150	.305	.069	.090	.405 ⁻	.392 ⁻	.563 ⁻		
	Sig. (2-tailed)	.520	.200	.022	.000	.007	.761	.422	.060	.370	.106	.199	.359	.026		.090	.379	.414	.059	.429	.101	.716	.635	.026	.032	.001		
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X15	Pearson Correlation	.296	.229	.217	.273	.306	.221	.306	.469 ⁻	.310	.520 ⁻	.240	.159	.522 ⁻	1	.315	.122	.459	.176	.441 ⁻	.270	.113	.067	.437	.613 ⁻			
	Sig. (2-tailed)	.112	.223	.250	.144	.100	.240	.101	.009	.096	.003	.202	.403	.003		.090	.021	.520	.011	.352	.015	.149	.551	.724	.016	.000		
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X16	Pearson Correlation	.419 ⁻	.244	.386 ⁻	.111	.345	.219	.500 ⁻	-.003	-.050	.283	.203	.446 ⁻	.751 ⁻	1	.166	.419 ⁻	1	.275	.430 ⁻	.066	.253	.026	.081	.151	.439 ⁻	.552 ⁻	
	Sig. (2-tailed)	.021	.194	.035	.561	.062	.244	.005	.986	.794	.130	.283	.013	.000		.379	.021	.141	.018	.729	.178	.892	.670	.425	.015	.002		
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X17	Pearson Correlation	.122	.135	.020	.033	.288	.166	.152	.150	.291	.109	.351	.434 ⁻	.304	.155	.122	.275	1	.259	.257	.305	.258	.316	.405 ⁻	.488 ⁻	.480 ⁻		
	Sig. (2-tailed)	.520	.479	.917	.864	.123	.379	.422	.427	.119	.567	.057	.016	.103	.414	.520	.141	.167	.170	.101	.169	.089	.026	.006	.007			
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X18	Pearson Correlation	.376	.505 ⁻	.490 ⁻	.172	.369 ⁻	.059	.364 ⁻	.221	.062	.372 ⁻	.169	.445 ⁻	.507 ⁻	1	.349	.459	.430 ⁻	.259	1	.238	.427	.236	.164	.063	.475 ⁻	.642 ⁻	
	Sig. (2-tailed)	.040	.004	.006	.364	.045	.758	.048	.241	.744	.043	.373	.014	.004		.059	.011	.018	.167	.019	.205	.019	.208	.387	.741	.008	.000	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X19	Pearson Correlation	-.020	.086	-.040	.100	.194	.176	.093	.159	.147	.234	-.044	0,000	.084	.150	.176	.066	.257	.238	1	.499	.498	.618 ⁻	.448 ⁻	.509 ⁻	.425 ⁻		
	Sig. (2-tailed)	.918	.651	.833	.600	.303	.352	.626	.400	.437	.214	.816	.1,000	.659	.429	.352	.729	.170	.205	1	.427	.236	.164	.063	.475 ⁻	.642 ⁻	.019	
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X20	Pearson Correlation	.209	.060	.190	.203	.269	-.096	.366 ⁻	.386 ⁻	-.019	.200	.211	.488 ⁻	.349	.305	.441 ⁻	.253	.305	.427	.499 ⁻	1	.515 ⁻	.281	.354	.642 ⁻	.620 ⁻		
	Sig. (2-tailed)	.268	.754	.313	.283	.150	.615	.046	.035	.919	.289	.263	.006	.059	.101	.015	.178	.101	.019	.005	.004	.133	.055	.000	.000			
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X21	Pearson Correlation	.011	.107	-.035	.109	.342	.026	.353	.286	.454 ⁻	.091	.157	.155	.043	.069	.270	.026	.258	.236	.498 ⁻	.515 ⁻	1	.443 ⁻	.230	.390 ⁻	.465 ⁻		
	Sig. (2-tailed)	.952	.572	.853	.568	.064	.892	.055	.125	.012	.631	.409	.413	.821	.716	.149	.892	.169	.208	.005	.004	.014	.221	.023	.010			
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X22	Pearson Correlation	.010	.125	.232	.060	.154	.197	.293	.338	.310	-.021	.140	0,000	-.044	.090	.113	.081	.316	.164	.618 ⁻	.281	.443 ⁻	1	.590 ⁻	.299	.431 ⁻		
	Sig. (2-tailed)	.957	.511	.217	.753	.418	.297	.117	.034	.095	.914	.459	.1,000	.817	.635	.551	.670	.089	.387	.000	.133	.014	.001	.109	.017			
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
X23	Pearson Correlation	.067	.074	.103	.122	.401 ⁻	.378 ⁻	.159	.444 ⁻	.380 ⁻	.134	.344 ⁻	.091	.252	.405 ⁻	.067	.151	.405 ⁻	.063	.448 ⁻	.354	.230	.590 ⁻	1	.470 ⁻	.527 ⁻		
	Sig. (2-tailed)	.724	.698	.587	.520	.028	.039	.401	.014	.038	.481	.063	.633	.179	.026	.724	.425	.026	.741	.013	.055	.221	.001	.009	.003			
N		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		

X24	Pearson Correlation												Pearson Correlation													
	Sig. (2-tailed)			N			Sig. (2-tailed)			N			Sig. (2-tailed)			N			Sig. (2-tailed)			N				
Technology ^r	,173	,191	,144	,260	,219	,043	,306	,308	,354	,239	,360	,476 ^{**}	,674 ^{**}	,392	,437 ^{**}	,439 ^{**}	,488 ^{**}	,475 ^{**}	,509 ^{**}	,642 ^{**}	,390 ^{**}	,299 ^{**}	,470 ^{**}	1		
Based_Self_Service	,361	,313	,446	,165	,246	,822	,101	,098	,055	,203	,051	,008	,000	,032	,016	,015	,006	,008	,004	,000	,033	,109	,009	,000	,715 ^{**}	
	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

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

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

Variabel Y

		Correlations																				
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Kepuasan_Siswa
Y1	Pearson Correlation	1	,528*	,168	,246	-,044	,044	,317	,029	,286	,274	,219	,285	,363*	,404*	,374*	,390*	,140	,288	,066	,416*	
	Sig. (2-tailed)		,003	,374	,190	,817	,817	,088	,880	,125	,142	,245	,127	,049	,027	,041	,033	,461	,122	,729	,022	
Y2	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	,528**	1	,400*	,530**	,107	,240	,061	,488*	,582**	,512**	,423*	,269	,416*	,546**	,363*	,389*	,390*	,504**	,297	,261	
Y3	Sig. (2-tailed)		,003	,028	,003	,572	,201	,750	,006	,001	,004	,020	,151	,022	,002	,049	,034	,033	,005	,111	,164	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y4	Pearson Correlation	,168*	,400*	1	,521**	,482**	,412*	,186	,295	,365*	,024	,414*	,438*	,192	,366*	,446*	,152	,162	,364*	,482**	,220	,560**
	Sig. (2-tailed)		,374	,028	,003	,007	,024	,324	,114	,047	,899	,023	,016	,310	,047	,014	,423	,392	,048	,007	,243	
Y5	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	,246	,530**	,521**	1	,418*	,288	,401*	,312	,418*	,433*	,431*	,276	,436*	,469**	,570**	,333	,379*	,391*	,656**	,564**	
Y6	Sig. (2-tailed)		,190	,003	,003	,022	,109	,028	,093	,022	,017	,017	,140	,016	,009	,001	,072	,039	,033	,000	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y7	Pearson Correlation	-,044	,107	,482**	,418*	1	,423*	,495**	,289	,253	,255	,489**	,536**	,215	,177	,442*	,259	,578**	,249	,573**	,303	
	Sig. (2-tailed)		,817	,572	,007	,022	,020	,005	,122	,178	,174	,006	,002	,254	,349	,014	,168	,001	,185	,001	,000	
Y8	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	,044	,240	,412*	,298	,423*	1	,393*	,317	,423*	,188	,412*	,516**	,176	,289	,465**	,353	,122	,010	,068	,078	
Y9	Sig. (2-tailed)		,817	,201	,024	,109	,020	,032	,088	,020	,319	,024	,003	,353	,122	,010	,068	,078	,024	,003	,017	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y10	Pearson Correlation	,317	,061	,186	,401*	,495**	,393*	1	-,089	,188	,159	,309	,205	,187	,134	,490**	,286	,264	,298	,598**	,660**	
	Sig. (2-tailed)		,088	,750	,324	,028	,005	,032	,638	,320	,400	,097	,277	,321	,480	,006	,125	,159	,109	,000	,003	
Y11	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
	Pearson Correlation	,029	,488**	,295	,312	,289	,317	-,089	1	,149	,522**	,438*	,198	,179	,220	,119	,286	,288	,149	,072	,429*	
Y12	Sig. (2-tailed)		,880	,006	,114	,093	,122	,088	,638	,432	,003	,016	,294	,344	,244	,532	,125	,123	,114	,432	,705	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

Y18	Pearson Correlation	,288	,249	,295	,249	,295	,249	,295	,192	,468**	,446**	,586**	,374*	1	,482**	,420*	
	Sig. (2-tailed)	,122	,048	,033	,185	,024	,109	,114	,035	,097	,546	,310	,014	,042	,021	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y19	Pearson Correlation	,066	,297	,482**	,656**	,573**	,530**	,598**	,149	,359	,489**	,366*	,339	,410*	,363*	,556**	,726**
	Sig. (2-tailed)	,729	,111	,007	,000	,001	,003	,000	,432	,051	,047	,006	,067	,024	,048	,001	,052
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Y20	Pearson Correlation	,416*	,261	,220	,564**	,303	,431*	,660**	,072	,303	,257	,381*	,246	,235	,488**	,497**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,022	,164	,243	,001	,104	,017	,000	,705	,104	,171	,038	,191	,212	,006	,005	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	
Kepuasan_S	Pearson Correlation	,473**	,665**	,560**	,725**	,599**	,611**	,531**	,429*	,625**	,579	,692**	,631**	,607**	,696**	,677**	,667**
iswa	Sig. (2-tailed)	,008	,000	,001	,000	,000	,000	,003	,018	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	

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

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



SURAT KETERANGAN
Nomor 460/746 SMA.05

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Drs. Agung Mahmudi Ariyanto, M.Hum
NIP : 19621124 198903 1 006
Pangkat / Gol. Ruang : Pembina, IV/a
Jabatan : Kepala Sekolah
Unit Kerja : SMA Negeri 5 Magelang

Menerangkan bahwa

Nama : Suryanto
NIM : 1520011047
Program : Magister (S2)
Prodi/Konsentrasi : IIS/IImu Perpustakaan dan Informasi
Semester : IV (empat)
Tahun akademik : 2016 / 2017

Nama tersebut diatas telah mengadakan penelitian di SMA Negeri 5 Magelang dari tanggal 10 April sampai dengan 22 Mei 2017 dalam rangka menyelesaikan tugas tesis Program magister (S2).

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Suryanto, S.Hum
Tempat/tgl. Lahir : Magelang, 1 April 1990
Alamat Rumah : Dsn. Brojolepo, 02/02, Ds. Surojoyo, Kec. Candimulyo, Kab. Magelang
Nama Ayah : Usul (Alm.)
Nama Ibu : Darmi
Nama Istri : Anisa Bintang Maharani, S.Hum
Nama Anak : M Fazlurrahman Al Baihaqy

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. SDN Candimulyo 2 Lulus Tahun 2002
- b. SMPN 1 Candimulyo Lulus Tahun 2005
- c. SMAN 2 Magelang Lulus Tahun 2008
- d. Universitas Diponegoro Lulus Tahun 2012

2. Pendidikan Non-Formal

- a. Diklat 30 Jam Software SLiMS Tahun 2011
- b. Bimtek Perpustakaan Jawa Tengah Tahun 2017

C. Riwayat Pekerjaan

1. SMA Negeri 5 Magelang 2012-Sekarang

D. Pengalaman Organisasi

1. Ketua Rohis SMA Negeri 2 Magelang Tahun 2007
2. Bantara Pramuka SMAN 2 Magelang Tahun 2006-2007
3. Ketua Rohis (KMMS) FIB Undip Tahun 2010

4. Staff Dept. Ekonomi BEM FIB Undip Tahun 2008

E. Karya Ilmiah

1. Perilaku Pencarian Informasi Oleh Siswa SMA Negeri 2 Magelang (Skripsi)
 2. Pengaruh Penerapan *Technology-Based Self-Service* Terhadap Kepuasan Siswa Pada Layanan Peminjaman Di Perpustakaan Sma Negeri 5 Magelang (Tesis)

E. Tulisan terbit

1. "Perancangan Repository Sekolah Di Perpustakaan SMA Negeri 5 Magelang". *Publication Library and Information Science Journal*. Vol. 1 No. 2: 30-36 (2017) dalam <http://journal.umpo.ac.id/index.php/PUBLIS/article/view/694>
 2. "Technostress: Pengertian, Penyebab dan Koping Pustakawan". *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science*. Vol. 1 No. 2: 209 – 222 (2017) dalam <http://ejournal.iainsalatiga.ac.id/index.php/pustabiblia/article/view/1105>

Suryanto
NIM. 1520011047