

**ANALISIS *HOSPITALITY* PUSTAKAWAN DALAM PENINGKATAN
KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA**



Oleh:

Kartika Puspita Sari

NIM: 22200011112

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

TESIS

Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar *Master of Arts (M.A)*

Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*
Konsentrasi Ilmu perpustakaan dan informasi

YOGYAKARTA

2024

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kartika Puspita Sari

NIM : 22200011112

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 27 Maret 2024

Saya yang menyatakan,



Kartika Puspita Sari

NIM: 22200011112

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kartika Puspita Sari

NIM : 22200011112

Jenjang : Magister

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Menyatakan bahwa tesis ini secara keseluruhan bebas dari plagiasi. Jika terbukti plagiasi dikemudian hari, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 27 Maret 2024

Saya yang menyatakan,



Kartika Puspita Sari

NIM: 22200011112

PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PASCASARJANA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 519709 Fax. (0274) 557978 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-358/Un.02/DPPs/PP.00.9/05/2024

Tugas Akhir dengan judul : Analisis Hospitality Pustakawan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KARTIKA PUSPITA SARI, S.IP
Nomor Induk Mahasiswa : 22200011112
Telah diujikan pada : Jumat, 03 Mei 2024
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu 'alaikum wr.wb.

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

ANALISIS *HOSPITALITY* PUSTAKAWAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

Yang telah ditulis oleh:

Nama: Kartika Puspita Sari

NIM:22200011112

Jenjang: Magister

Program Studi: *Interdisciplinary Islamic Studies*

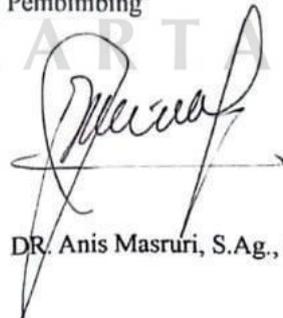
Konsentrasi: Ilmu Perpustakaan dan Informasi

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar *Magister of Arts (M.A.)*.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Maret 2024

Pembimbing



DR. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M. SI

ABSTRAK

Kartika Puspita Sari, S. IP (22200011112). Analisis *Hospitality* Pustakawan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta. Tesis Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2024.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan diperlukannya *hospitality* pustakawan, juga mengetahui bentuk-bentuk *hospitality* pustakawan, upaya yang dilakukan untuk mewujudkan *hospitality* pustakawan dan kendala apa saja yang dihadapi dalam mewujudkan *hospitality* pustakawan serta solusi dari kendala *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta. *Hospitality* pustakawan ditinjau dari teori Bambang A Sujatno pada buku yang berjudul *Hospitality* serta tindakan *emosional intelligent* dari teori Daniel Goleman. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian dipilih dengan Teknik *purposive sampling* dan data berkembang selama proses penelitian. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik keabsahan data menggunakan *credibility, transferability, dependability* dan *confirmability*.

Hasil penelitian didapatkan bahwa: (1) Hal-hal yang melatarbelakangi diperlukan *hospitality* pustakawan. (a) mengelola mutu, (b) partisipasi diri, (c) meningkatkan komunikasi, (d) orientasi pada *goals*, (e) *problem solving*, (f) disiplin, (g) peka terhadap tren, (h) peka terhadap keinginan pemustaka, (i) kreatif, (j) energik dan diplomatis, (k) ambisius. (2) Bentuk-bentuk *hospitality* yang dilakukan pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan. (a) Sambutan yang ramah (b) bantuan aktif, (c) ketersediaan dan kehadiran, (d) keterlibatan dalam pembelajaran, (e) memahami kebutuhan pemustaka, (f) perpustakaan teknologi, (g) program acara dan kegiatan, (h) fleksibilitas dan daya tanggap. (3) Upaya-upaya yang dilakukan *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan di perpustakaan (a) kesadaran diri, (b) pengaturan diri, (c) motivasi, (d) keterampilan sosial, (e) empati.

Kata Kunci: *Hospitality*, Kualitas Layanan, Perpustakaan, Pustakawan.

ABSTRACT

Kartika Puspita Sari, S. IP (22200011112). *Analysis of Librarian Hospitality in Improving the Quality of Library Services at the Ambarrukmo Yogyakarta Tourism College Library. Thesis Interdisciplinary Islamic Studies Program, Library and Information Science Concentration, Postgraduate Program, Sunan Kalijaga State Islamic University Yogyakarta, 2024.*

This research aims to find out the reasons for the need for librarian hospitality, also to find out the forms of librarian hospitality, efforts made to realize librarian hospitality and what obstacles are faced in realizing librarian hospitality and solutions to librarian hospitality obstacles in improving the quality of library services in the STIPRAM Yogyakarta library. Librarian hospitality is reviewed from Bambang A Sujatno's theory in a book entitled Hospitality and emotional intelligent actions from Daniel Goleman's theory. The type of research used is descriptive qualitative by collecting data through observation, interviews, and documentation. Informants in the study were selected by purposive sampling technique and data developed during the research process. Data analysis is done through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. Data validity techniques use credibility, transferability, dependability and confirmability.

The results of the study found that: (1) The things behind the need for hospitality librarians. (a) managing quality, (b) self-participation, (c) improving communication, (d) goalorientation, (e) problem solving, (f) discipline, (g) sensitive to trends, (h) sensitive to user desires, (i) creative, (j) energetic and diplomatic, (k) ambitious. (2) Forms of hospitality carried out by librarians in improving service quality. (a) Friendly welcome (b) active assistance, (c) availability and presence, (d) involvement in learning, (e) understanding library needs, (f) library technology, (g) event and activity programs, (h) flexibility and responsiveness. (3) Efforts made by hospitality librarians in improving service quality in the library (a) self-awareness, (b) self-regulation, (c) motivation, (d) social skills, (e) empathy

Keywords: *Hospitality, Library, Librarian, Service Quality.*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT atas berkah Kesehatan dan Rahmat-Nya peneliti dapat berjuang Menyusun dan menyelesaikan tesis ini dengan pikiran dan hati yang tenang dengan judul “**Analisis *Hospitality* Pustakawan Dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta**”. Shalawat beserta salam tercurahkan kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW sebagai contoh teladan bagi umat islam.

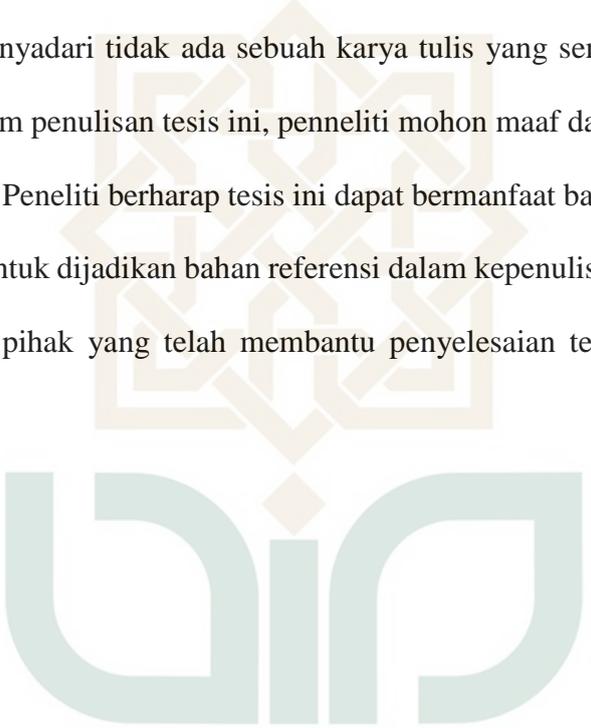
Peneliti merasa bersyukur karena bisa menyelesaikan penelitian tugas akhir ini dalam bentuk tesis. Tentunya tesis ini tidak bisa terselesaikan dengan baik tanpa do'a, dukungan dan kerja keras. Penelitian tesis ini bertujuan untuk melengkapi syarat dalam meraih gelar *master of arts* (S2) pada program studi *interdisciplinary Islamic Studies*, konsentrasi ilmu perpustakaan dan informasi, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. Dalam penelitian ini peneliti banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Prof. Dr. Phil. Al-Makin, S.Ag., M.A., Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Abdul Mustaqim, M.Ag., Selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Ibu Dr. Nina Mariani Noor, M.A., Selaku Ketua Program Studi *Interdisciplinary Islamic Studies* Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.

4. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si., Selaku pembimbing utama atas kesabarannya dan arahan selama penyusunan tesis ini hingga selesai.
5. Bapak Dr. Moh. Mufid, Lc., M.H.I Selaku ketua sidang dan Ibu Dr. Labibah, MLIS. SELAKU Penguji sidang yang telah memberikan masukan, bimbingan, dan arahan dalam menyelesaikan tesis ini
6. Seluruh Dosen dan Staff Prodi Studi *Interdisciplinary Islamic Studies*, konsentrasi ilmu perpustakaan dan informasi Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama proses perkuliahan.
7. Seluruh pihak Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta yang membantu dalam pencarian informasi dan bahan referensi selama proses perkuliahan, penelitian, serta dalam kepenulisan tesis ini.
8. Ibu Evi Sulami, S.I. Pust., M.Par Selaku kepala Perpustakaan Sekolah Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Bapak Hendi Prasetyo, S.I.P., M.Par Selaku pembimbing lapangan penelitian di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta yang membantu dalam proses pengambilan data dan pengaturan jadwal wawancara
10. Sahabatku Desfiana Ramdhani Rosalia, Hanifa Salsabila, Atania Syauqilla Nibras, Marlinda, Atikah Yumna, Shinta Dewi, Husna Amalina yang selalu memberikan semangat, dan membantu dalam momen apapun pada masa perkuliahan.

11. Teman-teman seperjuangan konsentrasi ilmu perpustakaan 2022 yang telah menjadi penyemangat dan motivasi untuk sama-sama berjuang dalam proses perkuliahan hingga kelulusan.
12. Kepada semua pihak terkhusus informan yang ikut membantu menyelesaikan tesis ini.

Peneliti menyadari tidak ada sebuah karya tulis yang sempurna, jika terdapat kekeliruan dalam penulisan tesis ini, peneliti mohon maaf dan kepada Allah SWT mohon ampun. Peneliti berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca untuk dijadikan bahan referensi dalam kepenulisan dan bacaan, untuk kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian tesis ini saya ucapkan terimakasih.



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, Maret 2024

Kartika Puspita Sari

MOTO DAN DEDIKASI

MOTO:

"Kehidupan itu cuma dua hari. Satu hari berpihak kepadamu dan satu hari melawanmu. Maka pada saat ia berpihak kepadamu, jangan bangga dan gegabah. Pada saat ia melawanmu, bersabarlah. Karena keduanya adalah ujian bagimu."

(Ali bin Abi Thalib)

"Ketika kamu ingin menyerah, ingatlah seberapa lama kamu berjuang, bertahan, dan melewati segalanya."

Tesis ini peneliti dedikasikan untuk:

1. Kedua orang tua, ibuku tercinta ibu Hj. Marlina yang selalu ada dan sabar memberikan perhatian serta kasih sayang yang selalu tucurahkan di setiap doanya. Ayahku Alm. Bamin Septianto Ngadimun yang telah mengajari arti kesabaran dan terimakasih atas segala sesuatu yang terjadi dalam kehidupan ini
2. Nenek dan kakek yang selalu berdoa akan kesuksesan dan kelancaran cucu tersayang ini, serta memberikan semangat dan nasehat di setiap harinya.
3. Abang-abang dan kakak-kakakku tersayang, Musyaddat Thoriq Al-Aziz, Putri Monalisa Dewi, Rionaldi, Siti Novita Devi, dan adikku tercinta Nazwa Kamila yang telah memberi semangat dan tidak enggan untuk selalu direpotkan, Keluarga besar dari kedua orang tua Almamater yang peneliti banggakan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN TESIS	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
MOTO DAN DEDIKASI	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan dan Signifikan Penelitian.....	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Signifikasi Penelitian.....	14
D. Kajian Pustaka.....	16
E. Kerangka Teoretis	22
1. Pengertian Perpustakaan.....	22
2. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	24
3. Layanan Perpustakaan.....	26
4. Peningkatan Kualitas Layanan	27
5. Pustakawan dan Psikologi Pustakawan	29

6. <i>Hospitality</i>	32
7. <i>Hospitality</i> Pustakawan	34
F. Metode Penelitian.....	41
1. Jenis dan pendekatan penelitian	41
2. Lokasi dan Lokasi Penelitian.....	42
3. Subjek dan Informan Penelitian.....	42
4. Instrument Penelitian.....	44
5. Teknik pengumpulan data.....	45
6. Teknik Analisis Data.....	48
7. Teknik Keabsahan Data.....	53
G. Sistematika Pembahasan	62

BAB II PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI PARIWISATA

AMBARRUKMO YOGYAKARTA	64
A. Sejarah.....	64
B. Karakteristik Perpustakaan STIPRAM	65
C. Gambaran Umum <i>Hospitality</i> Pustakawan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta	68
D. Visi dan Misi Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta	70
E. Tata Tertib dan Peraturan Peminjaman.....	71
F. Struktur Organisasi.....	75
G. Tugas Dan Fungsi Bagian Perpustakaan	76
H. Jenis Layanan Dan Fasilitas	77

I. Program Kerja Yang Mendukung <i>Hospitality</i> Pustakawan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan STIPRAM	80
J. Jam Layanan Perpustakaan.....	82
K. Jumlah Koleksi dan Jumlah Anggota Perpustakaan	83
BAB III TEMUAN PENELITIAN.....	84
A. Latar Belakang diperlukannya <i>Hospitality</i> Pustakawan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta	84
1. Peningkatan pengelolaan Mutu/ Kualitas Layanan Perpustakaan	85
2. Peningkatan Partisipasi pustakawan dalam Layanan Perpustakaan.....	91
3. Peningkatan Komunikasi Pustakawan	95
4. Peningkatan Orientasi Yang Lebih Kuat Pada Tujuan Perpustakaan.	100
5. Peningkatan Kemampuan Pustakawan dalam memecahkan Masalah.....	105
6. Peningkatan Kedisiplinan Pustakawan	110
7. Peningkatan kepekaan Pustakawan terhadap Tren dan Kebutuhan Pengguna	115
8. Peningkatan Kepeka Pustakawan Terhadap Keinginan Pemustaka.....	121
9. Peningkatan Kreatifitas Pustakawan.....	126
10. Peningkatan Sikap Energik dan Diplomatis Pustakawan	131
B. Bentuk <i>Hospitality</i> Pustakawan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.....	136
1. Pustakawan memberikan sambutan yang ramah	137
2. Pustakawan memberikan bantuan aktif	139
3. Ketersediaan dalam membantu pemustaka.....	142
4. Keterlibatan pustakawan dalam pembelajaran di perpustakaan.....	144

5. Pustakawan memahami kebutuhan pemustaka.....	148
6. Pustakawan paham teknologi di perpustakaan.....	152
7. Pustakawan membuat program acara dan kegiatan di perpustakaan .	156
8. Fleksibilitas dan Daya Tanggap.....	160
C. Upaya <i>Hospitality</i> Pustakawan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.....	165
1. Kesadaran diri pustakawan	166
2. Pustakawan dapat mengendalikan diri.....	169
3. Pustakawan dapat memberikan motivasi	175
4. Keterampilan sosial pustakawan.....	177
5. Rasa empati pustakawan	180
BAB IV PENUTUP	185
A. Simpulan	185
B. Saran.....	187
DAFTAR PUSTAKA.....	190
LAMPIRAN.....	201

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Persamaan dan Perbedaan Kajian Pustaka,	20
Tabel 2.	Jadwal Jam Layanan Perpustakaan STIPRAM,	83



DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.** Perkembangan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara DIY 2021-2023, 1
- Gambar 2.** Statistik Jumlah Koleksi Perpustakaan STIPRAM, 83
- Gambar 3.** Pustakawan Menyambut Pemustaka di Layanan Informasi, 88
- Gambar 4.** Bentuk Penyusunan Rak Buku di Perpustakaan STIPRAM, 141
- Gambar 5.** Pelaksanaan User Education, 142
- Gambar 6.** Proses Pelaksanaan Seminar Literasi Informasi 10 November 2023, 145
- Gambar 7.** Pamflet Pelaksanaan Seminar, 146
- Gambar 8.** Keterangan survey kepuasan yang terinput di website library@stipram.ac.id, 150
- Gambar 9.** Tampilan OPAC Perpustakaan STIPRAM, 153
- Gambar 10.** Alur Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan STIPRAM, 155
- Gambar 11.** Kegiatan Sinau Bersama di Perpustakaan STIPRAM ,158
- Gambar 12.** Kunjunga sekolah tinggi pariwisata mataram ke Perpustakaan STIPRAM, 161



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1** Surat Permohonan Izin Penelitian, 201
- Lampiran 2** Surat Balasan Penelitian dari Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta, 202
- Lampiran 3** Catatan Lapangan Penelitian, 203
- Lampiran 4** Surat Pernyataan Laporan Member Check, 204
- Lampiran 5** Pedoman Wawancara Pustakawan, 205
- Lampiran 6** Pedoman Wawancara Pemustaka, 215
- Lampiran 7** Daftar Riwayat Hidup, 220

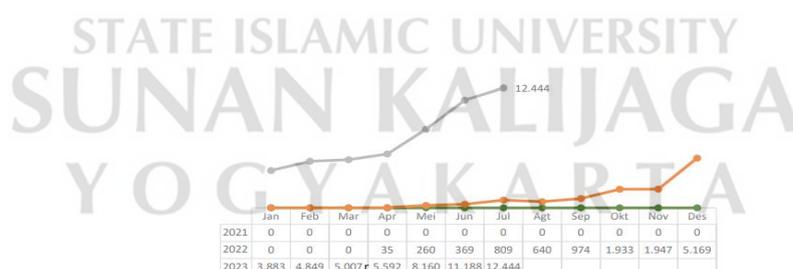


BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Daerah Istimewa Yogyakarta atau yang biasa disebut DIY adalah sebuah wilayah di Indonesia yang terkenal akan destinasi wisatanya, yang menawarkan berbagai atraksi dengan mencakup aspek sejarah, budaya, religi, dan alam. DIY juga mempunyai kekayaan budaya dan tradisi, terutama di keratonnya yang terdapat berbagai upacara adat. Selain itu, keramahan penduduk dan kulinernya yang unik turut membuat wilayah ini terkenal sebagai destinasi tujuan wisata yang mengedepankan keramahan dan pelayanan.¹ DIY juga memiliki Industri di bidang perhotelan, restoran, dan layanan wisata yang didukung oleh berbagai program pendidikan dan pelatihan, dalam hal ini perlu diketahui bahwa banyaknya jumlah wisatawan yang datang ke DIY semakin meningkat seperti yang dijelaskan dalam data berikut:



Gambar 1. Perkembangan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara DIY 2021-2023

Sumber: (Data BPS D.I.Yogyakarta)

¹ Sugiyah et al., “Strategi Pemasaran Menyambut Pranatan Baru Pariwisata Yogyakarta (Studi Kasus Hotel Cabin Sutomo),” *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen* 5, no. 2 (2021): 111–116.

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa kunjungan wisatawan mancanegara pada bulan April 2022 tercatat sebanyak 35 wisatawan yang masuk melalui Bandara Internasional Yogyakarta, dan pada bulan Mei jumlah kunjungan meningkat lebih dari tujuh kali lipat dibandingkan bulan sebelumnya. Kenaikan kembali terlihat pada bulan Juni hingga Juli tahun 2022. Namun, pada bulan Agustus terjadi penurunan jumlah kunjungan karena wisatawan mancanegara, dan kembali meningkat pada bulan September 2022 dan terus berlanjut hingga November 2022. Peningkatan yang signifikan juga terjadi pada bulan Desember 2022 dengan jumlah sebesar 5.169 kunjungan yang meningkat hampir tiga kali lipat dari bulan sebelumnya. Memasuki awal tahun 2023, kunjungan wisatawan mancanegara tercatat sebanyak 3.883 secara berturut-turut dari Februari hingga Juli dan pada bulan Juli tercatat 12.444 wisatawan mancanegara yang berkunjung ke DIY, hal ini menyebabkan peningkatan sebanyak 11,23% dibandingkan bulan sebelumnya.²

Kenaikan jumlah wisatawan mancanegara ke DIY menjadi salah satu tujuan seperti yang dijelaskan dalam Peraturan DIY No 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pariwisata Bab II Asas dan tujuan di Pasal 2 dan Bab III tentang Prinsip Penyelenggaraan Kepariwisata Pasal 4 yang menjelaskan komitmen yang tercermin dalam hak asasi manusia, keragaman budaya dan kearifan lokal, dengan tujuan memberikan manfaat yang proporsional bagi

² Herum Fajarwat, "Perkembangan Pariwisata D.I. Yogyakarta" (Yogyakarta: Badan Pusat Statistik D.I.Y, n.d.), <https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease/2023/09/01/1294/perkembangan-pariwisata-d-i--yogyakarta--juli-2023.html>.

kesejahteraan, keadilan dan kesetaraan. Selain itu, komitmen ini juga mencakup pemberdayaan masyarakat, keterpaduan antar sektor dan antar wilayah, serta kepatuhan terhadap kode etik kepariwisataan baik di tingkat lokal, nasional, maupun internasional, yang bertujuan untuk memperkuat keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.³

Memperkokoh keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia terkhusus di DIY harus didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas yang dapat diperoleh dari pendidikan formal dan informal.⁴ Berdasarkan proyeksi kebutuhan sumber daya manusia dibuat program pendidikan informal melalui beberapa pelatihan, dan bidang pendidikan formal dibuat sebuah perencanaan *Tourism Institute* yang bekerjasama dengan industri-industri bidang pariwisata.⁵

Lembaga pendidikan formal guna mendukung pariwisata salah satunya adalah di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta atau biasa disebut STIPRAM. STIPRAM merupakan salah satu institusi pendidikan tinggi yang berperan dalam mendukung perkembangan industri pariwisata, yang dituntut untuk meningkatkan kualitas pembelajaran, sarana prasarana, serta memperbaiki sistem pengajaran dan kurikulum sehingga dapat mengakomodir kebutuhan keilmuan, keterampilan, dan kompetensi

³ Pemerintah Kota, "Penyelenggaraan Pariwisata," *International Journal of Development and Management Review* 5, no. 1 (2010): 212–224, <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf%0Ahttps://hdl.handle.net/20500.12380/245180%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.jsames.2011.03.003%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>.

⁴ Dinas Pariwisata DIY, *Peraturan Daerah Istimewa* (Yogyakarta: Perdais, 2015).

⁵ Fachrul Husain Habibie, "Pendidikan Nasional Pariwisata Terhadap Pengembangan Dan Tantangan Dunia Pariwisata," *Jurnal Ilmiah Pariwisata* 1 (2022): 1–13, <https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JIP/article/view/9/9>.

pangsa pasar. Oleh karena itu, peran STIPRAM dalam meningkatkan kualitas pendidikan kepariwisataan menjadi sangat penting untuk mendukung perkembangan industri pariwisata di DIY.⁶

Perkembangan industri pariwisata di DIY mendorong kebutuhan akan adanya variasi dan validitas informasi terkait keragaman tempat wisata yang ada di wilayah tersebut. Dalam konteks ini, pencarian informasi menjadi aspek yang krusial, karena keakuratan dan kredibilitas informasi menjadi faktor utama. Sehingga, keberadaan lembaga seperti perpustakaan memiliki peran strategis dalam menjamin validitas informasi yang didapatkan oleh pelaku industri pariwisata.⁷ Menurut UU No. 43 Tahun 2007 Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku, guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi untuk para pemustaka.⁸

Fungsi perpustakaan menurut UU No 43 tahun 2007 adalah: 1) mengembangkan sistem perpustakaan nasional untuk mendukung sistem pendidikan nasional. 2) menjamin keberlangsungan perpustakaan sebagai wujud pelayanan kepada pemustaka dan masyarakat. 3) mengelola dan mengembangkan perpustakaan secara teratur dan berkualitas.⁹ Perpustakaan

⁶ Bambang Supriadi, "Kualitas Pendidikan Luar Sekolah Dalam Bidang Pariwisata," *Jurnal Pesona* 21, No. 2 (2010): 45–67, https://www.researchgate.net/publication/328567104_Kualitas_Pendidikan_Luar_Sekolah_Dalam_Bidang_Pariwisata.

⁷ Ana Rizka Mashud and Rita Octari Dewi, "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan," *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam* 2, no. 2 (2022): 61.

⁸ Undang-Undang Dasar, "Undang-Undang Dasar RI," *Undang-undang 1945*, no. 235 (2007): 245.

⁹ *Ibid.* 6

yang lengkap dan efisien memberikan kesempatan kepada peserta didik untuk mengembangkan dan memperdalam pengetahuan melalui belajar mandiri, seperti mahasiswa yang sedang mengisi waktu senggang untuk mengerjakan tugas kuliah atau mencari bahan koleksi untuk mendapatkan informasi yang ada di perpustakaan perguruan tinggi.¹⁰

Perpustakaan perguruan tinggi secara konsisten mengembangkan strategi yang adaptif dan responsif untuk memenuhi kebutuhan informasi yang beragam dari para pemustaka, upaya berkelanjutan untuk meningkatkan koleksi, layanan, dan aksesibilitas informasi dapat menjadi langkah positif untuk memenuhi sebagian besar kebutuhan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi.¹¹ Penelitian ini berfokus pada perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta karena perpustakaan ini termasuk ke dalam sebuah institusi pendidikan dengan fokus yang kuat pada industri pariwisata dan perhotelan yang memiliki posisi strategis dalam memfasilitasi akses terhadap sumber daya informasi yang mendukung kemajuan pengetahuan ilmiah di bidang pariwisata dan perhotelan.¹²

Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta sebagai institusi pendidikan memiliki peran yang sangat vital dalam mendukung proses pembelajaran dan

¹⁰ Hari Santoso, "Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pemakai," *Media Pustakawan* 14, no. 1 (2007): 44–52, file:///C:/Users/Windows/Downloads/969-Article Text-2454-1-10-20200522.pdf.

¹¹ Achmad Fachmi, "Kerja Sama Antar Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Silang Layanan Dan Resource Sharing," *AL Maktabah* 7, no. 2 (2022): 110.

¹² Buchori, "Peran Dan Strategi Public Relation Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Pariwisata (Studi Kasus Di STIPRAM Yogyakarta)."

penelitian di berbagai institusi.¹³ Salah satu faktor kunci yang berkontribusi terhadap keberhasilan sebuah perpustakaan adalah kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka, baik itu mahasiswa, dosen, maupun peneliti. Saat ini, faktor-faktor yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan antara lain kesadaran, aturan, organisasi, dan fasilitas layanan. Selain itu, kualitas layanan dipengaruhi oleh layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan elemen utama layanan perpustakaan meliputi fasilitas layanan, bahan pustaka yang tersedia, pemustaka, dan staf layanan. Strategi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan antara lain dengan memberikan layanan yang terbaik, meningkatkan kerja sama antar perpustakaan.¹⁴

Sebagai lembaga yang menyediakan layanan, perpustakaan perlu terus meningkatkan kualitas layanannya agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Peningkatan kualitas layanan di perpustakaan juga dapat mendorong peningkatan kepuasan pemustaka dan menciptakan loyalitas. Oleh karena itu *hospitality* dianggap sebagai aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.¹⁵ *Hospitality* adalah konsep atau praktik yang memberikan pelayanan ramah dan menyenangkan kepada pengunjung, keramahan ini berkaitan dengan industri pariwisata dan perhotelan, dimana

¹³ Sri Rahayu, "Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat," *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia* (2017): 103–110, <https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9109/7603>.

¹⁴ RM Endhar Priyo Utomo, "Peningkatan Kualitas Layanan Berbasis Pemustaka : Sebuah Paradigma Baru Pengukuran Kinerja Perpustakaan," *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 1 (2018): 137.

¹⁵ Wisnu Hadi, "Analisa Terhadap Pengembangan Obyek Wisata Di Mata Mahasiswa Luar Jawa Sebagai Wisatawan Di Daerah Istimewa Yogyakarta," *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation* 1, no. 2 (2018): 70–82.

pelayanan yang ramah dan profesional sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang baik.¹⁶

Pengalaman baik yang didapat dari pemustaka karena adanya *hospitality* pustakawan yang memiliki sikap ramah atau hubungan baik yang berkembang seperti pelayanan yang mengedepankan *hospitality* dapat berpengaruh terhadap kualitas layanan untuk memastikan bahwa kegiatan dioptimalkan dan meminimalkan masalah karena ketidakpuasan sehingga penting untuk memberikan layanan terbaik dan memperhatikan kebutuhan pemustaka.¹⁷ *Hospitality* adalah kunci dari kelancaran bisnis, karena pelayanan yang baik akan membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan mendorong pengunjung untuk datang kembali.¹⁸

Hospitality pustakawan menjadi sangat penting mengingat peran strategis perpustakaan sebagai pusat informasi dan pembelajaran. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui alasan diperlukan *hospitality* pustakawan sehingga dianggap penting dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan, bentuk implementasinya dalam layanan perpustakaan, dan upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan *hospitality* guna mendukung tercapainya kualitas layanan yang optimal di STIPRAM

¹⁶ Hildayati Raudah and Triana Santi, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan," *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 2 (2018): 257.

¹⁷ Myong Jae Lee, Chang Huh, and Margie Ferree Jones, "Investigating Quality Dimensions of *Hospitality* Higher Education: From Students' Perspective," *Journal of Hospitality and Tourism Education* 28, no. 2 (2016): 95–106.

¹⁸ Jinlin Zhao, *Handbook of Hospitality Strategic Management*, ed. Michael Olsen (USA: Florida International University, 2008).

Yogyakarta.¹⁹

Selain *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan diperlukan pula kecerdasan emosional pustakawan yang memiliki relevansi dengan perpustakaan, terutama dalam pengembangan sumber daya manusia dan literasi emosional. Penerapan konsep kecerdasan emosional dapat secara aktif mengklarifikasi pertanyaan, menggunakan komunikasi non-verbal, menghindari jargon, mengajukan pertanyaan yang bermanfaat, mengelola konflik secara profesional, menyampaikan presentasi dengan baik, berkolaborasi dalam tim, dan berinteraksi secara efektif dalam lingkungan digital di Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.²⁰

Pada saat melakukan observasi di Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta, analisis *hospitality* dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan didorong oleh beberapa faktor krusial sebagai berikut: 1) Mengingat STIPRAM bergerak di bidang pendidikan pariwisata, maka layanan perpustakaan yang prima dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengalaman belajar mahasiswa. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam untuk mengevaluasi sejauh mana konsep *hospitality* dapat diterapkan dalam layanan perpustakaan, dengan harapan dapat meningkatkan kualitasnya. 2) dalam menghadapi persaingan yang ketat dalam dunia pariwisata, penerapan *hospitality* dalam layanan perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta dapat menjadi nilai tambah bagi mahasiswa. 3) meningkatkan

¹⁹ Pustakawan, "Pedoman Pengembangan Koleksi Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta 2022" (Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo STIPRAM Yogyakarta, n.d.).

²⁰ Goleman, "Emosional Intelligence Why It Can Matter More than IQ" (2003).

kualitas layanan perpustakaan tidak hanya berarti memenuhi kebutuhan akademik, tetapi juga mempersiapkan mahasiswa untuk bersaing dalam industri pariwisata yang sangat kompetitif. 4) penting untuk melakukan penelitian kontekstual untuk memahami kebutuhan dan tantangan spesifik yang dihadapi perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta dimana konteks dan karakteristik yang unik dari setiap institusi membutuhkan pendekatan dan solusi spesifik yang dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan lokal. 5) dengan perubahan yang cepat dari tren pendidikan, persepsi tentang perpustakaan juga dapat berubah.²¹

Hospitality pustakawan memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dengan membangun komunikasi yang efektif bersama pemustaka secara langsung sehingga dapat mempengaruhi tingkat kualitas layanan. Namun, banyak pustakawan yang belum sepenuhnya menyadari pentingnya *hospitality*.²² Pustakawan berperan dalam menentukan sejauh mana pemustaka merasa nyaman dalam memanfaatkan perpustakaan sangatlah penting, layanan yang diberikan oleh pustakawan menentukan kualitas interaksi dengan pemustaka dan tingkat kepuasan yang dirasakan ketika memanfaatkan layanan perpustakaan.²³ Meskipun pemustaka memiliki karakteristik yang berbeda, namun pemustaka

²¹ "Observasi Peneliti," *Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo*. (2024)

²² Jyothi Mallya and Vidya Patwardhan, "Hospitality Students' Perception of College Library Service Quality: Importance-Performance Analysis," *DESIDOC Journal of Library and Information Technology* 38, no. 2 (2018): 125–131.

²³ Iis Arista Hardianti, "Persepsi Pemustaka Terhadap Social Skill" (2019).

dapat dilayani dengan layanan yang inklusif dan pemustaka mengharapkan kenyamanan dalam memanfaatkan semua layanan perpustakaan.²⁴

Layanan perpustakaan STIPRAM Yogyakarta dapat dilakukan dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang berkaitan dengan interaksi antara pemustaka dan sumber daya yang disediakan oleh perpustakaan. Metode penilaian kualitas layanan ini memerlukan identifikasi kesenjangan antara harapan pemustaka dan layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan. Oleh karena itu, kualitas layanan tidak hanya mencakup pemeriksaan sumber daya fisik dan informasi, tetapi juga pertimbangan elemen interpersonal, responsif, dan berpusat pada pemustaka.²⁵ Lingkungan perpustakaan yang responsif dan efisien dilihat dari kinerja yang dirasakan dari pandangan pemustaka terhadap apa yang diterima setelah menggunakan layanan perpustakaan.

Oleh karena itu, perpustakaan harus memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi pemustaka dalam membangun opini yang positif. Pentingnya kelengkapan informasi di perpustakaan juga harus diperhatikan, karena mengingat perpustakaan bersaing dengan penyedia informasi lain dan internet. Sehingga meningkatkan kualitas perpustakaan perlu mengikuti dan mengembangkan teknologi komunikasi dan informasi hal ini bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka kapanpun dan dimanapun.²⁶

²⁴ Ummul Khaerah, "Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar," *JUPITER XVII*, no. 1 (2020): 73–89, <https://journal.unhas.ac.id/index.php/jupiter/article/view/11331/5842>.

²⁵ Prima Fithri, Afri Adnan, and Verra Syahmer, "Improving Public Library Service Quality in Local City of Indonesia" 01047 (2018): 4–7.

²⁶ Himayah, "Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi" (2002): 1–6.

Kualitas layanan perpustakaan yang baik dilihat dari tim sumber daya manusia yang bertugas mengelola koleksi perpustakaan.²⁷ Perpustakaan memberikan layanan informasi yang optimal kepada pemustaka, dengan aspek fisik seperti sarana dan prasarana pendukung layanan informasi yang memuaskan dan hendaknya tidak hanya berpuas diri dengan mewujudkan aspek materil tersebut namun juga memperhatikan *hospitality* pustakawan.²⁸ *Hospitality* pustakawan diharapkan dapat diidentifikasi langkah-langkah konkrit yang dapat dilakukan untuk meningkatkan pengalaman pemustaka dan memberikan kontribusi positif bagi pengembangan akademik di STIPRAM Yogyakarta.²⁹

Faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan yang memanfaatkan prinsip-prinsip perhotelan menurut teori Bambang A Sujatno adalah perawatan menggabungkan elemen dukungan dan bantuan yang diberikan kepada klien, seperti penyediaan informasi yang akurat dan cepat, serta memastikan kebersihan dan kenyamanan lingkungan.³⁰ Kenyamanan lingkungan di perpustakaan berkaitan dengan kapasitas pustakawan untuk segera memperbaiki kesalahan atau keluhan pemustaka, agar tidak mempengaruhi kualitas layanan karena fakta bahwa pelanggan yang kurang percaya pada layanan lebih rentan menjadi mudah gelisah dan memiliki efek

²⁷ Ade Yul Pascasari Katili, "Analisis *Hospitality* Dan Personal Branding Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka" 1, no. 1 (2019).

²⁸ A. Bambang Sujatno, *Hospitality* (Yogyakarta: ANDI, 2011).

²⁹ *Ibid.*5

³⁰ *Ibid*

pada kualitas layanan.³¹ Dengan memberikan perhatian dan memantau faktor-faktor ini, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan dengan menerapkan prinsip-prinsip *hospitality* di perpustakaan.³² Oleh karena itu, penelitian ini dimulai untuk mengatasi kesenjangan pengetahuan ini dan berkontribusi pada pemahaman praktis dan teoretis mengenai *hospitality* pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Oleh karena itu, sangat penting untuk mengetahui *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.³³ Berdasarkan pemaparan di atas peneliti tertarik mengkaji tentang, analisis *hospitality* dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrumo Yogyakarta. Teori yang digunakan memuat unsur *hospitality* yang dalam penelitian ini mencakup tentang ilmu perpustakaan dan informasi, teori ini juga didasari adanya hubungan yang erat dengan bahasa judul *hospitality* dan kualitas layanan yang mana keduanya dibahas dan saling berhubungan pada teori dari Bambang A Sujatno, selain itu juga diperkuat dengan teori dari Daniel Goleman mengenai *Emotional intelligence*.

B. Rumusan Masalah

Penjelasan tentang latar belakang di atas dapat menarik rumusan masalah yang akan peneliti teliti berkaitan dengan Analisis *Hospitality* Pustakawan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di

³¹ Abdul Karim Batubara, "Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan," *Jurnal Perpustakaan dan Informasi* 3, no. 1 (2009): 1–9.

³² *Ibid.* 8

³³ *Ibid.* 7

Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta dijelaskan sebagai berikut:

1. Mengapa diperlukan *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta?
2. Apa saja bentuk *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta?
3. Bagaimana Upaya untuk mewujudkan *hospitality* dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo STIPRAM Yogyakarta?

C. Tujuan dan Signifikan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Sejalan dengan rumusan masalah yang ada, maka peneliti memiliki tujuan yang hendak dicapai yaitu:

- a. Mengetahui alasan diperlukannya *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta.
- b. Mengetahui bentuk-bentuk *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta.
- c. Mengetahui Upaya-upaya yang dilakukan untuk mewujudkan *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan

perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata
Ambarrukmo Yogyakarta.

2. Signifikasi Penelitian

Signifikasi dalam penelitian kualitatif mengacu pada pentingnya temuan penelitian dalam memberikan pemahaman mendalam tentang fenomena sosial atau pengalaman manusia. Ini melibatkan interpretasi data untuk mengidentifikasi pola atau tema yang bermakna, relevansi temuan terhadap pertanyaan penelitian dan literatur yang ada, serta konteks di mana temuan tersebut berlaku. Signifikasi juga mencakup bagaimana temuan tersebut mengangkat suara partisipan dan memberikan kontribusi pada pengembangan teori atau praktik.

a. Secara Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan signifikan guna memberikan evaluasi STIPRAM mengenai *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Penelitian ini diharapkan menjadi referensi bagi perpustakaan tentang kualitas layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat di bidang ilmu perpustakaan dan informasi serta memperluas pengetahuan tentang pentingnya *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

b. Secara Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan wawasan mengenai *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Selain itu penelitian ini juga berguna sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar *Master of Arts* (M.A.) pada program studi *interdisciplinary Islamic studies*, Konsentrasi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

2) Bagi Institusi Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah referensi pengetahuan, informasi, dan wawasan khususnya tentang *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

3) Bagi pembaca

Penelitian ini sebagai bahan informasi sekaligus penambahan pengetahuan dan informasi bagi pembaca yang ingin mengetahui lebih dalam tentang apa manfaat dan kelebihan penerapan *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Akses ini tentunya merupakan salah satu hasil dari analisis *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan yang responsif sehingga dapat menjadi faktor dalam menentukan keputusan seseorang untuk memilih institusi sebagai tempat penelitian dan belajar.

4) Bagi Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta

Dapat dijadikan untuk pedoman dan evaluasi lebih lanjut tentang *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo STIPRAM Yogyakarta.

D. Kajian Pustaka

Penelitian ini tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam melakukan penelitian maupun sebagai arahan dan pemikiran tentang apa yang akan diteliti. Kajian Pustaka menjadi hal yang penting dalam melihat sejauh mana penelitian terdahulu sudah dilakukan dan untuk menghindari penelitian yang memiliki kesamaan pada segala sisi yang diteliti. Beberapa penelitian terdahulu yang peneliti temukan sebagai berikut:

Kajian pertama, oleh Meliana dan kawan-kawan pada tahun 2022 yang membahas tentang analisis *hospitality* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di perpustakaan daerah kota salatiga. Menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasilnya menunjukkan bahwa pustakawan sudah menerapkan layanan *hospitality* dalam memberikan layanan informasi.³⁴

Kajian kedua, oleh Elizabeth halohe dan kawan-kawan pada tahun 2023 yang berjudul pengaruh *servicescape* dan *hospitality* terhadap *image* perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan. Menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa

³⁴ Meliana Latuperissa, Rudy dan Tintien Koerniawati “Analisis *Hospitality* pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga,” *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia* 1, no. 9 (2022): 1278–1285, <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3765/3040>.

variable service space berpengaruh positif dan signifikan dengan *hospitality* yang secara simultan terhadap citra perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan.³⁵

Kajian ketiga, oleh Adenji Paulina Olufunke and Aseniran Pauline Oghenekaro pada tahun 2020 yang berjudul *Promoting hospitality and tourism through library and information services in the 21st century*. Metode penelitian kualitatif. Hasilnya layanan yang disorot dapat mempromosikan kegiatan perhotelan dan pariwisata di abad ke-21.³⁶

Kajian keempat, oleh Ade Yul Pascasari Katili pada tahun 2019 yang berjudul analisis *hospitality dan personal branding* pustakawan dalam memberikan layanan informasi di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Hasilnya gambaran aspek *hospitality* sudah diterapkan oleh pustakawan, *personal branding* juga telah dilaksanakan oleh pustakawan dengan faktor pendukung ialah sumber daya manusia, kebijakan pimpinan, tunjangan jabatan dan sarana prasarana.³⁷

Kajian kelima, oleh K. Arockia Raj pada tahun 2016 yang berjudul *quality and utility of library services from the perception of college student*. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif.

³⁵ Elizabeth Haloho et al., "Pengaruh Servicescape Dan *Hospitality* Terhadap Image Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan" 23, no. September (2023): 335–342, https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/2963.

³⁶ Adenji Paulina Olufunke and Adeniran Pauline Oghenekaro, "Promoting Hospitality and Tourism through Library and Information Services in the 21st Century," *Journal of Service Science and Management* 13, no. 04 (2020): 702–708, https://www.scirp.org/pdf/jssm_2020082716092010.pdf.

³⁷ Ade Yul Pascasari Katili, "Analisis *Hospitality* Dan Personal Branding Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka."

Hasilnya menyimpulkan bahwa meskipun mahasiswa secara umum mempunyai pandangan positif terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Selain itu, penelitian ini memberikan orientasi yang disesuaikan untuk memenuhi kebutuhan siswa dengan mempertimbangkan kualitas layanan, sumber daya perpustakaan, dan karakteristik pemustaka dalam konteks pemustakaan perpustakaan dengan mempertimbangkan pendekatan yang berbeda antara mahasiswa dan pengajar ketika menggunakan perpustakaan akademik.³⁸

Kajian keenam, oleh Jyothi Mallya dan Vidya Patwardhan pada tahun 2018 yang berjudul *hospitality student perception of college library service quality: importance- performance analysis*. Metode penelitian yang digunakan adalah alat survey LibQUAL+ untuk mengevaluasi persepsi kualitas layanan perpustakaan. Hasilnya menunjukkan bahwa individu yang menggunakan layanan yang disediakan perpustakaan, khususnya yang mengikuti program manajemen hotel, memiliki persepsi penting terhadap kualitas layanan tersebut. Alat survei LibQUAL+® digunakan untuk menilai persepsi terhadap kualitas layanan perpustakaan ini. Temuan dari penelitian ini menunjukkan perlunya penyedia layanan perpustakaan untuk memahami kebutuhan siswa dan menerapkan perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka secara keseluruhan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan

³⁸ K Arockia Raj and Asst Professor, "Quality and Utility of Library Services-From the Perception of College Students," *Sacred Heart Journal of Science and Humanities* 6613, no. 33 (2016): 33–41.

pendekatan *important performance analysis* (IPA) untuk mengevaluasi layanan yang diberikan perpustakaan.³⁹

Kajian ketujuh, oleh Jyothi Mallya dan Valsaraj Payini pada 2018 yang berjudul *an empirical study of the overall satisfaction of hospitality student towards library services*. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan kuisioner terstruktur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa perhotelan terhadap layanan perpustakaan dipengaruhi secara signifikan oleh dimensi dampak layanan instrumen pengukuran LibQUAL+. Aspek ini muncul sebagai prediktor terpenting terhadap kepuasan secara keseluruhan, diikuti oleh manajemen informasi, meskipun pengaruh perpustakaan sebagai tempat tidak signifikan. Studi ini memberikan manajer perpustakaan wawasan praktis tentang perspektif siswa tentang kualitas layanan dan mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan untuk meningkatkan pengambilan keputusan.⁴⁰

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

³⁹ Mallya and Patwardhan, “Hospitality Students’ Perception of College Library Service Quality: Importance-Performance Analysis.”

⁴⁰ Jyothi Mallya and Valsaraj Payini, “An Empirical Study of the Overall Satisfaction of Hospitality Students towards Library Services,” *Library Philosophy and Practice* 2018, no. December (2018).

Berdasarkan kajian Pustaka di atas, terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, sebagai berikut:

Kajian	Persamaan dan Perbedaan
Ke-1	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaannya yaitu pada metode menggunakan kualitatif deskriptif dan sama-sama membahas tentang analisis <i>hospitality</i> pustakawan dan layanan perpustakaan. • Perbedaannya yaitu, penelitian terdahulu membahas tentang analisis <i>hospitality</i> pustakawan dalam memberikan layanan informasi di perpustakaan daerah salatiga, sedangkan penelitian ini membahas tentang <i>hospitality</i> pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan di perpustakaan STIPRAM
	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaannya yaitu, Penelitian ini sama-sama membahas <i>hospitality</i> terhadap <i>image</i> perpustakaan • Perbedaannya yaitu, penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif deskriptif dan membahas mengenai hasil yang menunjukkan bahwa <i>variable services space</i> berpengaruh positif dan signifikan dengan <i>hospitality</i> sedangkan penelitian ini membahas mengenai analisis <i>hospitality</i> pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan

Ke-3	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaannya yaitu sama-sama membahas tentang <i>hospitality</i> dengan metode penelitian kualitatif • Perbedaannya, penelitian ini membahas mengenai <i>promoting hospitality</i> sedangkan penelitian ini membahas analisis <i>hospitality</i> pustakawan.
Ke-4	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaannya yaitu terletak pada fokus penelitian yang membahas analisis <i>hospitality</i> dengan metode kualitatif. • Perbedaannya, kajian terdahulu menjelaskan terkait <i>hospitality</i> dan <i>personal branding</i> perpustakaan daerah sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas layanan perpustakaan sekolah tinggi.
Ke-5	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaannya yaitu, sama-sama menjelaskan tentang kualitas layanan perpustakaan. • Perbedaannya, kajian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dalam penelitiannya dan hasil penelitian memberikan orientasi yang disesuaikan dalam memenuhi kebutuhan siswa, sedangkan penelitian ini membahas <i>hospitality</i> pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan dengan metode kualitatif.
Ke-6	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaannya, sama-sama menjelaskan terkait <i>hospitality</i> dan kualitas layanan perpustakaan.

	<ul style="list-style-type: none"> • Perbedaannya, kajian terdahulu menjelaskan dengan metode LibQUAL+ untuk mengevaluasi persepsi kualitas layanan, kajian terdahulu juga menggunakan pendekatan <i>important performance analysis</i> (IPA) sedangkan penelitian ini menganalisis <i>hospitality</i> dengan metode kualitatif dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan.
Ke-7	<ul style="list-style-type: none"> • Persamaannya, sama-sama membahas terkait layanan perpustakaan • Perbedaannya yaitu, kajian terdahulu menjelaskan layanan perpustakaan dengan metode LibQUAL+ yang mengukur terkait kepuasan pemustaka pada layanan perpustakaan sedangkan penelitian ini menjelaskan terkait kualitas layanan perpustakaan

Tabel 1 Persamaan dan Perbedaan Kajian Pustaka

E. Kerangka Teoretis

1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan merupakan suatu ruang khusus untuk menyimpan dan menata koleksi berbagai bahan perpustakaan, seperti buku, serial, pamflet, dan bahan non-perpustakaan. Koleksi-koleksi ini diakses dan digunakan oleh pemustaka atau pelanggan, termasuk pemustaka dan pembaca. Perpustakaan bukan sekedar bangunan atau ruang fisik, melainkan

kumpulan informasi yang mencakup seluruh kebutuhan dasar manusia, seperti pengetahuan, hiburan, rekreasi, dan aspek keagamaan.⁴¹ Koleksi yang ada dipergustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka sebagai sumber informasi penting. Selain itu, perpustakaan juga dianggap sebagai unit fungsional yang mencakup proses dan layanan administratif bagi pemustaka.

Perpustakaan dapat diklasifikasikan menjadi beberapa jenis. Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Umum, Perpustakaan Sekolah, Perpustakaan Universitas, dan Perpustakaan Khusus. Setiap jenis perpustakaan memiliki fokus dan ruang lingkup yang berbeda dalam menyediakan layanan dan sumber informasi.⁴² Konsep perpustakaan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah menyediakan jasa layanan informasi, termasuk bahan pustaka dan layanan informasi terkait lainnya, serta tugas memantau, memelihara, dan mendistribusikan bahan perpustakaan.⁴³ Perpustakaan sebuah ruangan khusus dalam sebuah gedung atau struktur yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka, bahan-bahan literatur disusun secara sistematis dan dapat diakses oleh individu yang memiliki keanggotaan. Sesuai dengan penggambaran ini, sebuah perpustakaan sangat erat

⁴¹ Agustina Palupi Sultra, "Perpustakaan Kota Di Yogyakarta," *Tinjauan Umum Perpustakaan* (2013): 18–42, <http://edukasi.kompasiana.com/2009/11/16/manuskrip-aceh-so-peuhireun/>.

⁴² Pendit putu laxman, *Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* (Jakarta: JIP-FSHUI, 2003).

⁴³ Undang-Undang Dasar, "Undang-Undang Dasar RI 1945."

kaitannya dengan ruang fisiknya, koleksi karya sastranya, metode penyimpanannya, dan pemanfaatannya oleh para anggota perpustakaan.⁴⁴

Pengertian di atas menjelaskan bahwa perpustakaan adalah tempat yang memfasilitasi beragam sumber pengetahuan, seperti buku, artikel ilmiah, majalah, dan sumber daya lainnya, dengan tujuan mendorong pendidikan, penelitian, dan pengejaran ilmiah. Perpustakaan juga dapat berfungsi sebagai repositori, administrator, dan distributor koleksi materi perpustakaan untuk masyarakat umum atau konstituennya. Selain itu, perpustakaan sering berfungsi sebagai pusat pengetahuan dan platform untuk menumbuhkan kemahiran literasi informasi.

2. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan di perguruan tinggi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung aktivitas pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat di lingkungan universitas. Perpustakaan ini memenuhi berbagai tujuan, termasuk memberikan dukungan untuk kegiatan pendidikan, menyebarkan informasi, membantu dalam penelitian, menyediakan fasilitas rekreasi, memberikan layanan publikasi, mengelola arsip, dan menyediakan layanan interpretasi. Misi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung pencapaian tujuan pendidikan tinggi melalui implementasi Tri Dharma Perguruan Tinggi yang melibatkan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

⁴⁴ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Bandung: Gramedia Pustaka Utama, 1991).

Dengan berbagai fungsi tersebut, perpustakaan di perguruan tinggi menjadi pusat yang mendukung proses belajar mengajar, menyediakan akses terhadap sumber daya informasi, mendukung kegiatan penelitian, menyediakan fasilitas rekreasi, berperan sebagai platform untuk publikasi, mengelola arsip, dan memberikan layanan interpretasi informasi.⁴⁵

Perpustakaan perguruan tinggi, dalam menjalankan fungsinya, tidak akan dapat sepenuhnya memenuhi kebutuhan informasi pemustakanya, karena kebutuhan informasi komunitas perguruan tinggi berfluktuasi tergantung pada keadaan. Selain itu, perpustakaan harus memiliki kemampuan untuk mendukung kegiatan perguruan tinggi melalui berbagai cara. Ketika membahas hal-hal kontemporer mengenai perpustakaan perguruan tinggi di Indonesia, pemenuhan kebutuhan informasi pada akhirnya berkisar pada masalah keuangan. Seperti halnya banyak negara berkembang lainnya, Indonesia juga sering kali bergulat dengan tantangan yang lebih dari sekadar pemenuhan kebutuhan informasi.⁴⁶

Pengertian di atas menjelaskan bahwa Perpustakaan perguruan tinggi adalah tempat yang ada di dalam institusi pendidikan tinggi yang berfungsi sebagai sumber informasi berharga bagi mahasiswa, dosen, peneliti, dan staf administrasi. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki koleksi yang lebih khusus yang berfokus pada materi akademik seperti buku teks, jurnal ilmiah, tesis, disertasi, dan literatur ilmiah lainnya yang secara langsung

⁴⁵ Sri Rahayu, "Mengetahui Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat."

⁴⁶ Fachmi "Kerjasama Antar Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Silang Layan Dan Resource Sharing."

mendukung kurikulum perguruan tinggi dan upaya penelitian. Perpustakaan perguruan tinggi tidak hanya berfungsi sebagai ruang penyimpanan untuk buku, tetapi juga menyediakan akses ke sumber daya digital dan database elektronik yang relevan yang membantu siswa dan staf akademik dalam penelitian mereka tentang topik tertentu. Perpustakaan perguruan tinggi juga menawarkan layanan referensi, panduan tentang literasi informasi, ruang belajar, dan layanan pinjaman untuk materi perpustakaan. Selain menjadi repositori koleksi, perpustakaan perguruan tinggi juga memainkan peran penting dalam membantu mahasiswa dan staf mengembangkan keterampilan literasi informasi, memfasilitasi penelitian, dan menyediakan akses ke sumber daya yang diperlukan untuk mendukung kegiatan akademik dan penelitian.

3. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan upaya yang sangat penting karena sifatnya yang melekat dalam memfasilitasi interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Cakupan layanan perpustakaan mencakup semua usaha atau upaya yang bertujuan untuk memberikan bantuan kepada pemustaka, termasuk ketentuan, prinsip-prinsip moral, dan peraturan, dengan demikian berusaha untuk mencapai tingkat interaksi yang optimal.⁴⁷ Kegiatan layanan memainkan peran penting dalam

⁴⁷ Ana Rizka Mashud and Dewi, "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan."

membentuk persepsi perpustakaan. Keunggulan perpustakaan secara keseluruhan terkait erat dengan cara memberikan layanan kepada pelanggan.⁴⁸ Disposisi pustakawan dalam memberikan layanan memiliki peran yang sangat berpengaruh. Ketika pustakawan menunjukkan sikap yang terpuji dalam melayani pemustaka, hal ini akan menimbulkan persepsi yang baik di antara pemustaka terhadap pustakawan dan berpotensi menghasilkan reaksi positif yang akan mempengaruhi perkembangan perpustakaan di masa depan.⁴⁹

Dari penjelasan di atas menjelaskan bahwa dalam perpustakaan ada beberapa hal yang sangat penting dalam menjamin keberhasilan layanan, yakni bagaimana sikap seorang pustakawan atau staf perpustakaan dalam memperlakukan pemustaka saat melayani, serta bagaimana prosedur dan kecepatan yang diterapkan dalam perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam melakukan peminjaman dan pengembalian serta mudah dalam menemukan informasi yang di butuhkan serta perhatian dalam hal koleksi juga harus terupdate, akibatnya pustakawan di era sekarang ini dituntut mempunyai wawasan yang luas dalam berbagai disiplin ilmu.

4. Peningkatan Kualitas Layanan

Layanan perpustakaan merupakan komponen penting yang perlu ditingkatkan, karena kualitas layanan perpustakaan dipengaruhi oleh

⁴⁸ *Ibid.*

⁴⁹ Agung Hartono, *Citra Perpustakaan: Studi Kualitatif Tentang Persepsi Staf Pengajar Pada Program Pascasarjana (PPS) ISI Yogyakarta Terhadap Layanan Perpustakaan PPS ISI Yogyakarta* (Yogyakarta, 2019), sumber: <http://digilib.isi.%0Aac.id/6177/>.

penyediaan layanan perpustakaan yang baik.⁵⁰ Meningkatkan kualitas layanan secara alami menuntut pengawasan yang cermat terhadap kesulitan yang muncul, hal ini dapat dicapai dengan memperhatikan kebutuhan utama pemustaka, misalnya dengan meningkatkan penyediaan layanan.⁵¹

Peningkatan layanan perpustakaan merupakan komponen penting karena dipengaruhi oleh penyediaan layanan perpustakaan yang baik dan menuntut pengawasan yang cermat terhadap kesulitan yang muncul. Hal ini dapat dicapai dengan memperhatikan kebutuhan utama pemustaka, misalnya dengan meningkatkan penyediaan layanan.⁵² Perpustakaan yang memenuhi standar yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitasnya dapat diartikan sebagai perpustakaan yang memiliki tingkat keunggulan. Keunggulan ini, sering dihubungkan dengan konsep kualitas, melibatkan pendekatan penelitian yang berfokus pada metode tertentu yang telah diukur sebelumnya untuk menilai hasil kegiatan tertentu sehingga evaluasi kualitas melibatkan penetapan standar nilai dan identifikasi elemen-elemen yang menunjukkan tingkat keunggulan yang setara.⁵³

Penjelasan di atas menjelaskan kualitas layanan yang berupaya untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka yang dapat memenuhi

⁵⁰ Himayah, "Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi."

⁵¹ Nurwarniatun, "Strategi Peningkatan Kualitas Internal Perpustakaan Melalui Optimalisasi Layanan Di Perpustakaan IAIN Kediri," *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)* 1, no. 2 (2022): 81–97.

⁵² *Ibid.*

⁵³ *Ibid.*

kebutuhan baik dari segi material maupun spiritual. Dalam perpustakaan ada beberapa hal yang sangat penting dalam menjamin keberhasilan layanan, yakni bagaimana sikap seorang pustakawan atau staf perpustakaan dalam memperlakukan pemustaka saat melayani, serta bagaimana prosedur dan kecepatan yang diterapkan dalam perpustakaan agar memudahkan pemustaka dalam melakukan peminjaman dan pengembalian serta mudah dalam menemukan informasi yang dibutuhkan serta perhatian dalam hal koleksi juga harus *ter-update*, akibatnya pustakawan di era sekarang ini dituntut mempunyai wawasan yang luas dalam berbagai disiplin ilmu.

5. Pustakawan dan Psikologi Pustakawan

Pustakawan adalah seorang yang bekerja di perpustakaan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan khusus, pustakawan memiliki peran dan tanggung jawab khusus dalam pengelolaan dan penyediaan layanan kepada pengunjung perpustakaan.⁵⁴ Tugas seorang pustakawan diuraikan dalam Keputusan MENPAN No.132/KEP/M. PAN/12/2002, yang mendefinisikan sebagai tenaga profesional, para profesional ini bertugas mengorganisir bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan pemustaka dan juga berfungsi sebagai pemandu dalam menginstruksikan pemustaka tentang bagaimana memanfaatkan sumber daya perpustakaan yang bertujuan untuk memastikan bahan perpustakaan dioptimalkan dan

⁵⁴ Musrifah Musrifah, "Sikap Pemustaka Terhadap Pustakawan Setelah Berkomunikasi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta," *AL Maktabah* 4, no. 2 (2019): 101–110, <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/almaktabah/article/view/2515>.

dimanfaatkan secara maksimal sehingga pustakawan harus secara konsisten berusaha untuk meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi kewajiban fungsionalnya dengan fokus utama pada pemberian layanan berkualitas tinggi kepada pengunjung perpustakaan.⁵⁵

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan formal dan atau pelatihan di bidang kepustakawanan. Pustakawan memikul tanggung jawab dan kewajiban untuk mengawasi administrasi perpustakaan dan memberikan layanan. Selain itu, untuk memenuhi standar profesional pustakawan diharapkan memiliki kompetensi yang mencakup pengetahuan, keahlian, dan kemahiran kerja yang spesifik. Selain dimensi profesional, pustakawan juga harus memiliki kecakapan pribadi, yang mencakup karakter dan faktor terkait lainnya.⁵⁶

Pengertian di atas menjelaskan bahwa seorang pustakawan adalah individu dengan keahlian profesional yang mengawasi operasi perpustakaan, menghadiri kurasi sumber daya perpustakaan, menawarkan bantuan kepada pelanggan perpustakaan, dan menjamin fasilitasi pengambilan informasi yang mudah. Selain itu, pustakawan secara aktif berkontribusi pada penciptaan inisiatif pendidikan dan kemajuan literasi, bertugas pada administrasi yang terkait dengan manajemen perpustakaan serta bertanggung jawab pada organisasi dan kategorisasi materi

⁵⁵ Sri Hariyanti and Noviliya, "Pengaruh Pemberdayaan Kinerja Fungsional Pustakawan Terhadap Kualitas Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan Daerah Kota Kediri)," *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)* 1, no. 1 (2022): 54–68.

⁵⁶ Undang-Undang Dasar, "Undang-Undang Dasar RI."

perpustakaan, pemeliharaan koleksi perpustakaan, manajemen teknologi informasi, dan penyediaan layanan referensi.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka tidak hanya kemampuan intelektual atau kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan saja yang harus dimiliki oleh pustakawan. tetapi juga banyak faktor lain yang mendukung kinerja yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam upaya melaksanakan pekerjaan atau tugasnya sebagai pustakawan, kemampuan sosial juga dibutuhkan untuk memahami karakteristik dalam berhubungan dengan orang lain, baik dalam hubungannya dengan pemustaka maupun dengan teman sejawat atau pustakawan lainnya.⁵⁷

Kemampuan ini disebut dengan kecerdasan emosional atau *emotional intelligence*, yaitu kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan dalam menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir dan berempati.⁵⁸

Beberapa aspek kecerdasan emosional yang dapat diterapkan dalam konteks perpustakaan antara lain layanan pelanggan yang lebih baik, komunikasi yang lebih efektif dengan pemustaka perpustakaan, manajemen diri yang baik untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif, kepemimpinan yang efektif, dan pengembangan profesi

⁵⁷ Fajri Rahmi, "Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Kinerja Pustakawan Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh" (2018): 1–119.

⁵⁸ *Ibid.*

pustakawan secara keseluruhan.⁵⁹ Penerapan konsep kecerdasan emosional di perpustakaan dapat memperkuat hubungan antara pustakawan dan pemustaka perpustakaan, menciptakan lingkungan yang mendukung untuk belajar, dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.⁶⁰

Pergeseran dinamika masyarakat dan kemajuan teknologi telah membawa pergeseran dalam cara pandang terhadap layanan perpustakaan. Pemustaka menginginkan akses ke sumber daya informasi dan berusaha untuk mendapatkan pengalaman yang positif dan berkesan ketika mengunjungi perpustakaan. Dalam skenario khusus ini, peran pustakawan tidak hanya sebagai penjaga koleksi, tetapi juga sebagai fasilitator yang bertanggung jawab untuk menciptakan suasana yang ramah dan memberikan layanan yang personal. Meskipun literatur yang ada mengakui pentingnya keramahan dalam konteks kepustakawanan, namun masih ada kekurangan pemahaman yang komprehensif mengenai sejauh mana keramahan pustakawan dapat mempengaruhi persepsi dan kebutuhan pemustaka.⁶¹

6. *Hospitality*

Dalam arti umum, istilah “*hospitality*” menunjukkan sikap dan perilaku yang ramah, penuh perhatian, dan murah hati terhadap orang lain. Konsep ini sering dikaitkan dengan bidang perhotelan dan pariwisata,

⁵⁹ Musrifah, “Sikap Pemustaka Terhadap Pustakawan Setelah Berkomunikasi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.”

⁶⁰ Goleman, “Emosional Intelligence Why It Can Matter More than IQ.”

⁶¹ *Ibid.*

dimana layanan pelanggan dan kepuasan tamu diutamakan. Namun demikian, gagasan keramahan juga dapat diperluas untuk mencakup berbagai aspek kehidupan sehari-hari.⁶²

Menurut Jinlin Zhao menjelaskan bahwa *Hospitality* mencakup beberapa aspek, yang meliputi: 1) keramahan dan kesopanan yang mana inti dari keramahan terletak pada tampilan sikap ramah dan sopan terhadap orang lain, baik itu tamu atau pelanggan. Ini mencakup tindakan tersenyum, menawarkan salam, dan menunjukkan perilaku positif. 2) pengakuan atas kebutuhan orang lain, seperti perhotelan bermanifestasi melalui demonstrasi kepedulian dan penghargaan terhadap kebutuhan dan keinginan orang lain. Ini melibatkan mendengarkan secara aktif, memberikan perhatian yang tidak terbagi, dan merespons dengan cara yang positif. 3) kesiapan untuk membantu seperti perhotelan lebih lanjut mencerminkan kesediaan untuk mengulurkan tangan membantu dan memberikan bantuan kapanpun diperlukan. Ini dapat berupa memberikan informasi, membimbing individu, atau menawarkan bentuk bantuan lainnya. 4) penyediaan layanan luar biasa, dalam konteks industri perhotelan dan pariwisata, perhotelan terkait erat dengan penyediaan layanan terbaik kepada para tamu. Ini berarti menjaga kebersihan, memastikan kenyamanan, dan memperhatikan kebutuhan individu. 5) membina pengalaman positif seperti penciptaan pengalaman positif bagi

⁶² Tim Bottorff, "Hospitality Management: A Guide to Key Reference Works," *Reference Services Review* 41, no. 4 (2013): 605–622.

orang lain juga merupakan aspek integral dari keramahan. Ini dapat mencakup beragam elemen, mulai dari menumbuhkan suasana yang menyenangkan hingga memungkinkan interaksi konstruktif dengan personel atau kolega. 6) *hospitality* melampaui sekadar menyediakan layanan dan membina hubungan positif, memfasilitasi pengalaman yang menyenangkan bagi orang lain. Dalam konteks yang lebih luas, nilai-nilai perhotelan dapat diterapkan di berbagai domain kehidupan, termasuk hubungan pribadi dan profesional.⁶³

Dari penjelasan komprehensif tentang *hospitality*, cakupan disposisi yang ramah, perhatian terhadap kebutuhan orang lain, kemauan untuk memberikan bantuan, dan memfasilitasi pertemuan yang menguntungkan, baik di ranah sektor perhotelan maupun dalam interaksi biasa, gagasan ini mewujudkan penyediaan layanan luar biasa dan membina asosiasi konstruktif dengan sesama individu.

7. *Hospitality* Pustakawan

Istilah *hospitality* oleh pustakawan mengacu pada analisis *hospitality* pustakawan dalam memberikan layanan informasi yang melibatkan studi tentang perilaku dan sikap pustakawan dalam menciptakan lingkungan yang ramah dan positif bagi pemustaka.⁶⁴ Dalam memahami kebutuhan pemustaka serta jalinan interaksi yang baik antara pustakawan maupun pemustaka dapat menciptakan hubungan yang saling menguntungkan

⁶³ Zhao, *Handbook of Hospitality Strategic Management*.

⁶⁴ Meliana Latuperissa, "Analisis *Hospitality* pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga."

dimana pemustaka mendapatkan apa yang diinginkan dan pustakawan dapat menunjukkan seberapa baik eksistensinya di masyarakat dengan jumlah kunjungan yang kian meningkat. Tentunya apabila hal ini dapat diterapkan, maka pustakawan sudah mampu menunjukkan kepedulian serta keramah-tamahannya kepada pemustaka. Adapun aspek-aspek yang perlu di perhatikan pustakawan dalam hal meningkatkan *hospitality* menurut Bambang A Sujatno sebagai berikut:⁶⁵

a. Mengelola Mutu

Pustakawan memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa perpustakaan menjaga standar kualitas yang tinggi sehingga perpustakaan harus memberikan layanan dan produk yang berkualitas kepada pengunjung. Untuk mencapai hal ini, semua pihak yang terlibat dalam operasi perpustakaan, termasuk pustakawan dan staf lainnya, perlu bekerja sama untuk menyiapkan penilaian yang memadai tentang kualitas layanan perpustakaan. Penilaian ini nantinya akan dilakukan oleh pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan untuk terus berupaya mempertahankan standar kualitas yang tinggi agar pengunjung merasa puas dan terus menggunakan layanan perpustakaan. Untuk menjaga kualitas, perpustakaan harus secara konsisten menyediakan layanan informasi yang sesuai dengan standar dan prosedur operasional yang telah ditetapkan. Ini mencakup berbagai aspek seperti strategi yang

⁶⁵ Bambang A Sujatno, *Hospitality*. Yogyakarta. ANDI, 2011

digunakan, sistem komunikasi yang diterapkan, dan upaya yang dilakukan dalam menjaga pelayanan dan produk perpustakaan. Dengan menjaga kualitas secara konsisten, perpustakaan dapat memenuhi harapan dan kebutuhan pengunjungnya, sehingga memperkuat reputasi dan relevansinya sebagai institusi yang berharga dalam masyarakat.⁶⁶

b. Pentingnya Partisipasi Diri

Salah satu cara pustakawan bisa terlibat adalah dengan bekerja sama. Membangun kerja sama yang erat di antara sesama pegawai di perpustakaan, terutama dalam proses perencanaan dan pelaksanaan keputusan, akan membantu seluruh staf untuk berkembang dalam pekerjaannya dan merasa terlibat dalam tujuan bersama. Ini akan berdampak pada kualitas kerja pustakawan. Dalam berkolaborasi, penting untuk memiliki keterampilan mendengarkan yang baik, karena ini menunjukkan perhatian yang tulus, bukan hanya sekadar mendengar karena mendengarkan membutuhkan energi dan pemikiran yang aktif.⁶⁷

c. Meningkatkan komunikasi

Komunikasi terdiri dari dua jenis, yaitu komunikasi yang dilakukan dengan kata-kata (verbal) dan komunikasi tanpa kata-kata (*non-*

⁶⁶ Nurul Aulia, "Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Pada Minat Baca Pemustaka."

⁶⁷ Ari Mulki Zamani, "Partisipasi Pemustaka Dalam Perspektif Pustakawan Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Di Pusat Perpustakaan Uin Syarif Hidayatullah Jakarta" 20 (2016): 1–23.

verbal). Komunikasi non-verbal meliputi cara bicara yang bervariasi dan tidak membosankan, suara yang jelas dan alami, serta menggunakan volume yang sesuai dengan konteksnya. Hindari penggunaan kata-kata yang tidak perlu seperti "eee", "kamu tahu", atau "anu". Selain itu, penting juga untuk memperhatikan komunikasi visual, seperti menjaga kontak mata, sikap tubuh yang rileks, gerakan tubuh yang mendukung pembicaraan, dan ekspresi wajah yang ramah dan alami. Komunikasi verbal melibatkan penggunaan kata-kata yang sederhana, memberikan penjelasan dan contoh yang mudah dipahami, menghargai pendengar dengan baik, mengulangi poin-poin penting, dan memastikan pemahaman yang baik dengan melakukan pengecekan.⁶⁸

d. Orientasi pada *goals*

Seorang pustakawan sebaiknya memiliki tujuan dalam pekerjaannya. Dengan mencapai pelayanan kepada pengunjung sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, ini dapat membantu menciptakan standar kerja yang inovatif. Berkomitmen untuk selalu fokus pada tujuan akhir akan memperkuat semangat kerja. Orientasi pada tujuan membantu pustakawan untuk mengevaluasi pencapaian mereka dan mendorong mereka untuk terus melebihi sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.⁶⁹

⁶⁸ Raudah and Santi, "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan."

⁶⁹ Yuli Rohmiyati, "Orientasi Diri Sebagai Usaha Pengembangan Profesi Pustakawan," *Anuva* 1, no. 1 (2017): 1.

e. *Problem solving*

Dengan kemampuannya dalam menyelesaikan atau menengahi masalah di perpustakaan, pustakawan menjadi seseorang yang dapat mengatasi masalah. Keberadaan *problem solver* sangat penting bagi perpustakaan ketika menghadapi berbagai masalah dalam berbagai hal. Karena itu, pustakawan berperan sebagai penyelesaian masalah untuk lingkungan perpustakaan secara keseluruhan dan juga bagi pengunjung secara spesifik.⁷⁰

f. Disiplin

Sebuah tata cara harus dijalankan dengan bertanggung jawab sepenuhnya. Pustakawan harus memiliki kemampuan untuk mengembangkan disiplin kerjanya sendiri. Disiplin kerja yang baik dapat mengurangi beban kerja pustakawan karena setiap pustakawan menyadari tanggung jawabnya dengan baik.⁷¹

g. Peka terhadap tren

Pustakawan perlu memperhatikan perkembangan yang terjadi dalam masyarakat karena gaya hidup masyarakat terus berubah dan beragam mengikuti perkembangan zaman. Seorang pustakawan bertanggung jawab untuk mengikuti tren yang ada sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan. Dengan mengikuti tren, perpustakaan menjadi lebih menarik dan tidak monoton. Kebutuhan pemustaka saat

⁷⁰ Wilson Graham, *Problem Solving and Decision Making Pemecahan Masalah Dan Pengambilan Keputusan* (Jakarta: PT.Elex media komputindo, 1993), https://perpustakaan.ung.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=30026.

⁷¹ Rohmiyati, "Orientasi Diri Sebagai Usaha Pengembangan Profesi Pustakawan."

ini sangat dipengaruhi oleh popularitas media sosial, sehingga setiap lembaga memiliki penyedia layanan daringnya sendiri untuk melayani kebutuhan pemustaka.⁷²

h. Peka terhadap keinginan pemustaka

Tidak hanya menyenangkan, tetapi juga menciptakan kesan positif yang membuat kunjungan ke perpustakaan menjadi kenangan yang menyenangkan. Kesempatan ini akan menjadi pertimbangan bagi pengunjung untuk kembali berkunjung. Kesempatan ini terjadi ketika pengunjung disambut dengan ramah oleh staf perpustakaan dan kebutuhan informasinya terpenuhi dengan baik.⁷³

i. Kreatif

Pustakawan seharusnya memiliki kemampuan untuk mengenali ide-ide baru dan unik yang bisa diterapkan di lingkungan perpustakaan. Hal ini bertujuan untuk menciptakan suasana yang lebih menyenangkan dan menarik bagi pengunjung, sehingga perpustakaan tidak terasa monoton. Dengan terus menggali inovasi-inovasi ini, pustakawan dapat memperkaya pengalaman pengunjung dan menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang lebih menarik untuk

⁷² Marlinda and Thoriq Tri Prabowo, "Kesiapan Kompetensi Profesional Pustakawan Dalam Pembangunan Dan Pengembangan IKuansing Di Dispersip Kuansing," *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science* 2, no. 1 (2022): 11–22.

⁷³ M Sianipar, "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara," *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4, no. 2 (2019): 1–7, <http://repository.uinsu.ac.id/8377/>.

dikunjungi dan dijadikan sebagai sumber pengetahuan yang bermanfaat.⁷⁴

j. Energik dan diplomatis

Sebagai individu yang terlibat dalam bidang informasi, pustakawan dituntut untuk memiliki keaktifan dan energi yang tinggi. Kombinasi antara kekuatan fisik dan semangat yang tinggi, ditambah dengan sikap diplomatis, merupakan aspek yang saling terkait dalam menjalankan tugas-tugasnya. Kehadiran diplomasi menjadi penting saat pustakawan sedang aktif dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung perpustakaan.⁷⁵

k. Ambisius

Kadang kala sikap ambisius tidak disukai oleh orang banyak. Ambisius diartikan negative karena dihubungkan dengan sesuatu yang berlebihan. Rasa dan sifat ini diperlukan untuk menjaga pergerakan kinerja dan bagaimana cara kita untuk harus menacapai target walaupun sedang berada dalam kondisi yang tidak menguntungkan. Pada saat emosi sedang turun, kondisi badan yang lemas, dengan sifat ambisius, ketegaran dapat muncul.

⁷⁴ Nurul Aulia, "Analisis Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pada Minat Baca Pemustaka."

⁷⁵ Lisnaini, *Pemanfaatan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi Sebagai Sumber Belajar Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Universitas Raden Fatah*, vol. 1 (Palembang, 2017), <http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252>

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang bertujuan agar pembahasan yang dipaparkan lebih mendalam, Adapun pengertian penelitian kualitatif menurut Sugiyono, metodologi penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti, menggambarkan, dan menggali objek penelitian dengan penekanan nyata pada kedalaman data.⁷⁶ Peneliti ini berupaya untuk mendeskripsikan data yang peneliti peroleh secara langsung untuk mendapatkan gambaran yang jelas dan terperinci mengenai analisis *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Yogyakarta. Peneliti melakukan penelitian langsung ke lokasi untuk mendapatkan data dan peneliti mampu memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek peneliti sehingga menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata yang tertulis atau lisan dan perilaku yang diamati.

Penelitian kualitatif dinilai berdasarkan tingkat ketelitian yang diperoleh, dimana semakin besar ketelitian, semakin tinggi kualitas penelitian. Dalam penelitian kualitatif, landasan teoritis digunakan sebagai kompas untuk memastikan bahwa proses penelitian tetap terkonsentrasi dan selaras dengan realitas yang dihadapi di lapangan.

⁷⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: CV. Alfabeta., 2017).

Beberapa atribut penelitian kualitatif mencakup konsentrasi pada pengamatan komprehensif, pemanfaatan teknik dan metodologi yang rumit dalam kompilasi data, analisis data, dan komposisi laporan.⁷⁷

Secara keseluruhan, tujuan penelitian kualitatif adalah untuk menjelaskan suatu fenomena secara menyeluruh melalui agregasi data yang komprehensif.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di STIPRAM Yogyakarta pada bidang layanan yang berfokus dibagian layanan sirkulasi yang merupakan tempat yang paling banyak dikunjungi oleh pengunjung perpustakaan. Lokasi dipilih beralamat di Jl. Merpati, Modalan, Banguntapan, Kec. Banguntapan, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55198.

3. Subjek dan informan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang melibatkan subjek dan informan yang diuraikan sebagai berikut:

a. Subjek Penelitian

Penelitian kualitatif mengakui dengan menerima kenyataan bahwa seorang peneliti dapat berlaku subjektif terhadap penelitiannya, makna penelitian akan didapat dari apa yang orang ketahui dan mengerti tentang tata cara, prosedur, hirarki dan sebagainya.⁷⁸ Dalam hal ini berarti penelitian kualitatif

⁷⁷ *Ibid.*

⁷⁸ Pendi putu laxman, *Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. (Jakarta:JIP-FSUI, 2003).

mengambil subjek yang benar-benar memahami kondisi tentang apa yang akan diteliti oleh peneliti. Pada penelitian ini peneliti merasa cukup informasi yang dibutuhkan dengan jumlah informan sebanyak enam orang yaitu Ibu ES, Bapak HP, Ibu MI, Bapak JS, Ibu NN, dan Ibu SL, dengan informan kunci Ibu ES. Adapun kriteria dalam pemilihan informan kunci yang dibutuhkan dipilih dengan teknik *purposive sampling*, serta data berkembang selama proses penelitian.⁷⁹ Informan dirasa mumpuni informasinya ketika sudah mencapai batas jenuh sebagai berikut:

- 1) Kepala perpustakaan STIPRAM Yogyakarta
- 2) Pustakawan perpustakaan STIPRAM Yogyakarta yang sudah memiliki wewenang dan menguasai tentang bidangnya terkhusus perwakilan seksi setiap layanan. Adapun yang menjadi informan diantaranya: kepala perpustakaan dan pustakawan.
- 3) Staff LPPM yang bersedia menjadi informan
- 4) Pemustaka yang terdiri dari berbagai kalangan baik dosen maupun mahasiswa yang sudah menikmati layanan perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.

b. Objek Penelitian

⁷⁹ Ismail weke suhardi, *Metodologi Penelitian Sosial, Angewandle Chemie International*, 6th ed. (Yogyakarta: Gawe buku, 2019).

Objek penelitian ialah permasalahan atau yang jadi titik pengamatan sebuah penelitian yang akan diteliti untuk memperoleh data yang lebih terstruktur.⁸⁰ Adapun yang menjadi objek penelitian ini ialah konsep *hospitality* pustakawan dan layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta, karena yang menjadi titik pengamatan penelitian ini ialah bagaimana *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.

4. Instrument Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian, terlepas dari apakah itu berkaitan dengan aspek kualitatif atau kuantitatif. Dalam penelitian kualitatif, para peneliti sendiri muncul sebagai instrumen utama, secara aktif terlibat dalam melakukan pengamatan, wawancara, dan pengambilan data. Instrumen kualitatif mencakup beragam elemen, termasuk peneliti, panduan wawancara, kuesioner, alat tulis seperti catatan atau jurnal, perangkat perekaman audio dan video, serta dokumen terkait. Kredibilitas, validitas, dan keandalan instrumen penelitian kualitatif merupakan prasyarat terpenting untuk memastikan keandalan data yang dihasilkan. Pemilihan instrumen harus disesuaikan agar sesuai dengan

⁸⁰ L. J Moelong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017).

kebutuhan dan konteks penelitian, dan evaluasi berkelanjutan atas validitas dan keandalannya harus dilakukan.⁸¹

Pada penelitian ini peneliti menggunakan alat bantu seperti perekam suara, buku catatan, dan pedoman pertanyaan atau wawancara yang akan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data serta menganalisisnya untuk menjawab rumusan masalah pada penelitian analisis *hospitality* dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.

5. Teknik pengumpulan data

Ada beberapa cara yang peneliti gunakan untuk Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yaitu akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Observasi

Pengamatan dalam ranah penelitian digambarkan sebagai tindakan mengarahkan perhatian seseorang ke suatu entitas, menggunakan semua kemampuan sensorik, dengan tujuan mengumpulkan informasi. Instrumen yang digunakan dalam proses pengamatan dapat mencakup panduan pengamatan, pemeriksaan, survei, representasi visual, dan rekaman pendengaran.⁸²

Menurut peran observasi, tindakan observasi dapat dikategorikan menjadi dua jenis yang berbeda, yaitu observasi partisipan dan observasi non-partisipan. Dalam kasus tertentu, ada kombinasi

⁸¹ Thalha Alhamid dan Budur Anufia, "Resume: Instrumen Pengumpulan Data" (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong, 2019).

⁸² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

observasi, seperti ketika peneliti mengambil peran peserta dan peserta mengambil peran pengamat. Selain itu, peneliti juga dapat diklasifikasikan berdasarkan situasi dimana mereka terjadi. Klasifikasi ini mencakup situasi bebas, yang dilakukan tanpa batasan atau batasan, situasi yang dimanipulasi, yang dikendalikan dan dimanipulasi oleh pengamat, dan situasi yang dikendalikan sebagian, yang melibatkan kombinasi situasi bebas dan yang dimanipulasi. Selain itu, pengamatan dapat dibedakan berdasarkan sifatnya. Pengamatan sistematis dilakukan dengan struktur dan kategori yang telah ditentukan sebelumnya, sementara pengamatan non-sistematis tidak memiliki rencana atau struktur khusus, sehingga memungkinkan pengamat untuk menangkap berbagai fenomena tanpa batasan apapun.⁸³

Pada penelitian ini pengumpulan data yang digunakan melalui metode observasi partisipan meliputi kegiatan pengamatan, catatan lapangan, serta mempelajari kondisi secara langsung berkaitan tentang *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan dalam menghadapi pemustaka.

b. Wawancara

Penelitian kualitatif sangat mengandalkan wawancara, dengan wawancara seorang peneliti tidak hanya berinteraksi disik melainkan ikut memasuki jalan pikir orang yang dihadapinya sehingga seakan-

⁸³ *Ibid*, 42

akan peneliti mengambil peran sebagai orang yang ditelitinya. Dalam penelitian kualitatif, wawancara mendalam merupakan cara yang penting untuk mendapatkan data. Wawancara mendalam adalah proses dimana pewawancara berinteraksi langsung dengan informan atau orang yang diwawancarai, bertatap muka, dan melakukan tanya jawab. Wawancara ini dilakukan dengan tujuan penelitian dan dapat dilakukan dengan atau tanpa pedoman wawancara. Dalam metode ini, pewawancara terlibat secara aktif dalam kehidupan sosial informan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti.⁸⁴

Penelitian ini menggunakan wawancara sifatnya semi-terstruktur yang diawali dengan dengan mengarahkan pertanyaan inti terlebih dahulu, dan masih memungkinkan timbulnya pertanyaan baru. Wawancara akan dilakukan bersama kepala perpustakaan, pustakawan, dan para pemustaka, dengan diawali dari pertanyaan yang telah ada pada pedoman wawancara kemudian menerima jawaban dari pemustaka atau pustakawan, dari jawaban inilah peneliti akan mendalami jawaban dan menggali lebih jauh informasi atau data-data yang didapatkan lewat pertanyaan-pertanyaan yang lebih merujuk lagi hingga data tersebut dirasa jenuh.

c. Dokumentasi

⁸⁴ P. S. Rahmat, "Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif," *Equilibrium* 5, no. 9 (2009): 1-8.

Dokumentasi adalah catatan kejadian atau alur peristiwa yang sudah terjadi yang sifatnya fakta, dokumentasi dalam penelitian kualitatif mengacu pada benda-benda tertulis yang digunakan untuk mengumpulkan data, seperti buku, jurnal, catatan harian, video, dan sejenisnya. Alat ini memudahkan peneliti dalam mengumpulkan informasi dari berbagai sumber tertulis yang berkaitan dengan subjek penelitian. Dokumentasi memegang peranan penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti memperoleh data yang relevan dengan topik penelitian melalui penelaahan terhadap bahan-bahan tertulis. Dalam banyak kasus, pendekatan analisis isi digunakan untuk mengembangkan dan mengeksplorasi data yang diperoleh dari dokumentasi ini.⁸⁵

Penelitian ini menggunakan data-data berupa dokumentasi dari kegiatan-kegiatan yang ada pada layanan perpustakaan STIPRAM Yogyakarta, kebudan arsip pelayanan yang telah diberikan serta berbagai data tertulis lainnya untuk menemukan jawaban dari rumusan masalah penelitian ini.

6. Teknik Analisis Data

Dalam proses analisis data kualitatif, data yang dihadapi adalah kata-kata dan bukan angka-angka, data ini diperoleh melalui berbagai metode seperti observasi, wawancara, intisari dokumen, atau rekaman audio. Meskipun data biasanya diproses sebelum digunakan, analisis kualitatif

⁸⁵ Riyanto, "Interpretasi Metode Penelitian" (2019): 54–69.

tetap berfokus pada interpretasi dan pemustakaan kata-kata yang dirangkai dalam sebuah teks yang mendalam. Proses analisis melibatkan tiga kegiatan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.⁸⁶ Analisis kualitatif bersifat induktif, dimana dugaan atau kesimpulan sementara dikembangkan berdasarkan data yang dikumpulkan. Dari kesimpulan awal ini, penelitian terus mencari data baru secara berulang untuk memvalidasi atau menolak dugaan tersebut. Analisis data kualitatif melibatkan pengelolaan, pengorganisasian, dan sintesis data, mencari pola, menemukan aspek-aspek penting, dan menentukan apa yang dapat dikomunikasikan kepada orang lain.⁸⁷

Kegiatan yang dilakukan secara sistematis diawali dengan pengumpulan data, Menyusun hasil temuan di lapangan sehingga dapat disajikan, serta menarik kesimpulan yang memiliki makna. Data penelitian dianalisis dengan metode kualitatif sebagai mana yang akan dipaparkan dibawah ini:

a. Reduksi Data

Prosedur mencermati hal yang ditemukan dilapangan harus melalui proses reduksi data. Reduksi data diartikan sebagai pengurangan jumlah data, namun dalam konteks yang lebih luas, reduksi data mencakup penyempurnaan data melalui penghilangan informasi yang tidak relevan dan penambahan elemen-elemen data

⁸⁶ Michael Huberman miles, Miles Matthew B, and A. Michael, *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, ed. Tjetjep Rohindi Rohidi, Terjemahan. (USA: Sage Publications, 2014).

⁸⁷ Aziz Abdul, "Teknik Analisis Data Analisis Data," *Teknik Analisis Data Analisis Data* (2020): 1–15.

yang dirasa kurang. Setelah data terkumpul, proses reduksi data dilakukan untuk memilih data yang relevan dan bermakna, serta memfokuskan pada informasi yang dapat memecahkan masalah, menemukan pola, memberikan makna, atau menjawab pertanyaan penelitian. Selanjutnya data disederhanakan, disusun secara sistematis, dan dideskripsikan secara rinci tentang temuan dan maknanya.⁸⁸

Dalam proses reduksi data, hanya temuan-temuan yang memiliki relevansi dengan masalah penelitian yang diolah. Data yang tidak berhubungan dengan masalah penelitian dibuang. Dengan kata lain, reduksi data berfungsi untuk mempertajam analisis, menggolongkan, mengarahkan fokus, membuang unsur yang tidak penting, dan mengorganisasikan data sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan yang kuat.⁸⁹ Pada proses reduksi data peneliti melakukan penyederhanaan informasi dan data-data yang didapat pada saat melakukan wawancara dengan informan dan observasi maupun dokumentasi yang dilakukan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta seperti dokumentasi kegiatan daftar kunjungan dan sebagainya.

b. Penyajian data

⁸⁸ *Ibid.*

⁸⁹ Ahmad Rijali, "Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin" 17, no. 33 (2018): 81–95.

Penyajian data adalah proses pengorganisasian sekumpulan informasi sehingga memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam konteks data kualitatif, penyajian dapat dilakukan dalam berbagai bentuk seperti teks naratif dalam catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini mengintegrasikan informasi ke dalam suatu format yang tersusun dan mudah dipahami, sehingga memudahkan pemahaman terhadap situasi yang sedang terjadi. Dengan penyajian data ini, mudah untuk mengevaluasi apakah kesimpulan yang diambil sudah tepat atau memerlukan analisis ulang.⁹⁰

Tujuan utama penyajian data dalam konteks analisis kualitatif adalah untuk mengorganisasikan informasi yang relevan sehingga memudahkan penarikan kesimpulan dan pemahaman yang jelas. Dengan penyajian data yang baik, peneliti dapat mengorganisasikan temuan-temuan yang diperoleh dari analisis kualitatif sehingga dapat memberikan gambaran yang menyeluruh dan mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Proses ini merupakan tahap yang krusial dalam memastikan bahwa hasil analisis dapat tersampaikan dengan jelas dan dapat dipahami oleh pembaca atau pemangku kepentingan lainnya.⁹¹

⁹⁰ *Ibid.*

⁹¹ Suharsimi Arikunto, "Pencegahan Dan Pemberantasan Kasus Korupsi Melalui Pendekatan Kultural Yang Dilakukan Di Sekolah.," *Hilos Tensados* 1, no. (2019): 1–476.

Penelitian ini menyajikan data dalam bentuk manuskrip yang berisi naratif yang umumnya digunakan pada penelitian kualitatif didukung oleh struktur organisasi, bagan-bagan, serta table yang diperlukan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif memerlukan serangkaian prosedur analisis yang melibatkan berbagai metodologi dan pendekatan. Pada awalnya, tahap utama meliputi pengumpulan data melalui cara-cara seperti melakukan wawancara, memberikan kuesioner, dan melakukan observasi. Setelah itu, data mengalami proses pengkodean, pemilihan data, penyederhanaan, dan transformasi untuk menghasilkan informasi yang relevan dan dapat dipahami.⁹².

Dalam ranah penelitian kualitatif, tujuan inferensi adalah untuk memahami signifikansi atau alasan di balik fenomena yang sedang diteliti. Metode analisis data kualitatif, seperti analisis domain, analisis taksonomi, analisis komponensial, dan analisis tema, digunakan untuk meneliti dan menginterpretasikan makna yang tertanam dalam data yang terkumpul dan diringkas. Tindakan penarikan kesimpulan memerlukan evaluasi data dan pengorganisasian temuan penelitian sesuai dengan pertanyaan penelitian yang diajukan. Peneliti dapat menggunakan pendekatan

⁹² *Ibid*, 49

induktif, yang berasal dari pengalaman kasus-kasus spesifik, atau pendekatan deduktif, yang berangkat dari konsep, teori, prinsip, atau definisi yang bersifat umum.⁹³

Pada penelitian ini menarik kesimpulan yang diverifikasi selama masa penelitian melalui proses wawancara, dokumentasi, dan observasi dengan cara mengamati data penting dan informasi yang di catat dan meninjau ulang hasil catatan lapangan, setelah itu memfokuskan dan memikirkan sebab akibat dari inti permasalahan yang terjadi di lapangan, terakhir lakukan pemaparan secara ringkas terkait penemuan penelitian dalam proses penegasan hasil kesimpulan.

7. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif adalah serangkaian metode yang bertujuan untuk memastikan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh. Beberapa teknik yang umum digunakan antara lain *credibility* atau uji kepercayaan terhadap data yang meliputi triangulasi, pengecekan sejawat, refleksi diri (refleksivitas), dan pengecekan anggota, *dependability* atau penelitian yang dapat dipercaya, *confirmability* atau menguji hasil penelitian.⁹⁴ Tujuan dari penerapan teknik-teknik tersebut adalah untuk memastikan akurasi dan reliabilitas data kualitatif yang diperoleh dalam penelitian. Dengan menerapkan

⁹³ Burhan Bungin, *Analisis Data Penelitian Kualitatif* (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2003).

⁹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

langkah-langkah ini, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dihasilkan dapat diandalkan dan valid, sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap temuan penelitian.⁹⁵.

Uji keabsahan data dalam penelitiann ini difokuskan pada uji validitas dan realibilitas.

- a) Pengujian kreabilitas berguna dalam memastikan data yang diperoleh dapat dipercaya, peneliti melakukan beberapa langkah. Pertama, menggunakan berbagai metode pengumpulan data seperti survei, wawancara, dan observasi. Dengan cara ini, mereka dapat membandingkan hasil dari berbagai sumber untuk memastikan konsistensinya. Kedua, peneliti secara jujur merefleksikan pengaruh dan posisinya terhadap penelitian untuk menghindari bias. Ketiga, meminta evaluasi dari rekan sejawat atau ahli di bidang yang sama untuk memeriksa temuan. Keempat, menyediakan catatan rinci tentang seluruh proses penelitian agar dapat diperiksa kembali oleh orang lain. Kelima, memastikan bahwa temuan yang dihasilkan konsisten dan sesuai dengan literatur terkait. Terakhir, memperhatikan konteks unik dari perpustakaan STIPRAM Yogyakarta dan karakteristik pemustakanya untuk memastikan relevansi hasil penelitian. Dengan mengikuti

⁹⁵ M. Syahrani Jailani Dedi Susanto, Risnita, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah," *QOSIM : Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023).

langkah-langkah ini, penelitian menjadi lebih kredibel dan dapat dipercaya. pengecekan data hasil penelitian dengan triangulasi sumber, triangulasi sumber, triangulasi waktu yang akan dijabarkan sebagai berikut:⁹⁶

1) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber data adalah teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif yang melibatkan pemustakaan beberapa sumber data untuk memastikan validitas dan reliabilitas informasi yang diperoleh. Cara ini dilakukan dengan membandingkan dan mengevaluasi tingkat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Triangulasi sumber data dapat dilakukan melalui berbagai metode dan sumber perolehan data, seperti wawancara, observasi, arsip, dokumen, dan sebagainya.⁹⁷

Dengan memanfaatkan berbagai sumber data, peneliti dapat mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap pertanyaan penelitian dan memastikan validitas dan reliabilitas data yang diperoleh.

2) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik adalah pendekatan penelitian yang menggunakan berbagai teknik atau metode untuk

⁹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.(Bandung: ALFABETA, 2017).

⁹⁷ Bachri BS, "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif," *Teknologi Pendidik* 10, no. 1 (2010): 46–62.

pengumpulan data guna memastikan integritas dan ketergantungan hasil penelitian. Dengan menggabungkan lebih dari satu teknik pengumpulan data, peneliti dapat membandingkan, memvalidasi, dan melengkapi informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda. Tujuan utama dari triangulasi teknis adalah untuk meningkatkan kepercayaan terhadap temuan penelitian dengan meminimalkan potensi bias atau kesalahan yang mungkin timbul karena hanya mengandalkan satu metode pengumpulan data.⁹⁸ Triangulasi teknik yang digunakan pada penelitian ini melibatkan penggabungan berbagai metode, termasuk wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Dengan menggunakan pendekatan ini, data yang diperoleh dari wawancara dapat direferensikan dan diautentikasi dengan data yang dikumpulkan melalui observasi atau analisis dokumen, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang sedang dipelajari. Triangulasi teknik berfungsi untuk meningkatkan ketepatan dan ketergantungan temuan penelitian, sekaligus memberikan banyak perspektif untuk memahami konteks atau fenomena penelitian secara komprehensif.

⁹⁸ *Ibid*, 53

3) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu adalah metodologi penelitian yang melibatkan akuisisi data pada titik waktu yang berbeda untuk memfasilitasi perbandingan perubahan atau kemajuan dalam fenomena tertentu.⁹⁹ Dengan mengumpulkan data pada titik waktu yang berbeda, para peneliti dapat melihat pola transformasi, tren, atau evolusi situasi atau kejadian tertentu. Pemustakaan triangulasi waktu dapat memberikan wawasan yang mendalam tentang dinamika situasi atau peristiwa. Hal ini memungkinkan peneliti untuk melihat bagaimana variabel-variabel tertentu berkembang atau berubah dari waktu ke waktu. Pendekatan ini sering digunakan dalam penelitian kualitatif dan kuantitatif untuk menyelidiki perkembangan suatu topik atau peristiwa dari perspektif temporal.¹⁰⁰

Triangulasi waktu dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan berbagai teknik, seperti pengumpulan data melalui wawancara berulang, observasi berulang, atau analisis dokumen pada interval waktu yang berbeda. Dengan menyajikan pandangan yang lebih komprehensif tentang perubahan atau kemajuan suatu

⁹⁹ *Ibid*, 54

¹⁰⁰ *Ibid*, 53

fenomena, metodologi ini dapat meningkatkan validitas dan reliabilitas temuan penelitian. Pada penelitian ini triangulasi yang digunakan triangulasi sumber, triangulasi Teknik dan triangulasi waktu, dimana informan pada penelitian ini berjumlah 6 orang.

Uji kredibilitas yang digunakan pada penelitian ini yakni dengan menggunakan *membercheck*. *membercheck* adalah aspek prosedural dari penyelidikan kualitatif dimana peneliti mengkomunikasikan hasil atau analisis awal data kepada peserta atau informan yang terlibat dalam penelitian. Tujuannya adalah untuk memperkuat temuan penelitian dengan memasukkan keterlibatan informan dalam meneliti, menafsirkan, atau menilai kembali data atau penemuan yang telah dikumpulkan.¹⁰¹

Melalui *membercheck*, peneliti memberikan kesempatan kepada informan untuk menguatkan apakah temuan yang telah dipresentasikan sesuai dengan pengalaman, sudut pandang, atau perspektif pribadi. Tindakan ini dapat meningkatkan kepercayaan dan ketergantungan temuan penelitian dengan memastikan bahwa konstruk atau temuan yang dikemukakan oleh peneliti telah menggambarkan perspektif informan yang mengambil bagian dalam penelitian.

¹⁰¹ Moelong, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017).

b) *Dependability*, uji dependabilitas dalam konteks penelitian ini mengacu pada keandalan dan konsistensi proses penelitian serta data yang dihasilkan. Proses ini penting untuk memastikan bahwa temuan dan kesimpulan yang diperoleh dapat dipercaya dan diandalkan. Ada beberapa langkah konkret yang dilakukan untuk memastikan dependabilitas data dalam penelitian ini. Pertama, konsistensi dalam metode pengumpulan data harus dipertahankan. Ini berarti bahwa teknik yang sama digunakan secara konsisten dalam seluruh penelitian. Misalnya, peneliti melakukan wawancara untuk mengumpulkan data, pertanyaan yang diajukan harus konsisten dari waktu ke waktu, dan cara analisisnya harus tetap sama. Kedua, dokumentasi yang cermat tentang setiap langkah dalam penelitian diperlukan. Ini mencakup proses pengumpulan data, langkah-langkah analisis, serta keputusan yang diambil dalam menginterpretasikan hasil.

Dengan catatan yang jelas dan rinci, peneliti dan pihak lain dapat melihat kembali proses penelitian dengan jelas. Ketiga, adanya kolaborasi dan diskusi dengan para informan. Melibatkan informan dalam proses penelitian tidak hanya membantu memahami konteks secara lebih baik, tetapi juga memastikan bahwa hasil penelitian memiliki relevansi dan keandalan yang tinggi. Keempat, dalam mengambil keputusan

analisis dan interpretasi data, peneliti menggunakan logika dan metodologi yang konsisten. Hal ini meminimalkan bias dan meningkatkan keandalan temuan. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, penelitian dapat mencapai tingkat dependabilitas yang tinggi, yang berarti bahwa hasilnya dapat pertanggungjawabkan dan konsisten, serta dapat dipertahankan jika dilakukan ulang oleh peneliti lain dalam situasi yang serupa.

- c) *Confirmability*, Uji *confirmability* mengacu pada sejauh mana hasil penelitian dapat dikonfirmasi atau diverifikasi oleh pihak lain, yang berarti data dan temuan yang dihasilkan harus bersifat obyektif dan tidak dipengaruhi oleh pendapat atau interpretasi subjektif peneliti.¹⁰²

Penjelasan mendalam tentang bagaimana data dikumpulkan, alat atau teknik yang digunakan, serta langkah-langkah analisis yang diambil. Dengan demikian, peneliti memberikan gambaran yang transparan tentang proses penelitian kepada pihak lain yang tertarik. Selain itu, keterlibatan subjek penelitian, dalam hal ini pustakawan pemustaka merupakan faktor penting dalam memastikan *confirmability*. Dengan melibatkan informan dan teman sejawat dalam proses penelitian, peneliti dapat memverifikasi

¹⁰² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*.

hasil yang diperoleh dan memperoleh sudut pandang tambahan yang mungkin terlewatkan agar membantu dalam memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan pengalaman dan pandangan yang beragam. Penggunaan sumber daya tambahan, seperti catatan lapangan, rekaman wawancara, atau dokumen-dokumen terkait penelitian, juga dapat meningkatkan *confirmability*.

Sumber daya ini berfungsi sebagai bukti yang dapat diverifikasi terkait dengan temuan dan analisis yang dilakukan dalam penelitian. Dengan adanya dokumentasi yang kuat, pihak lain dapat mengulangi atau memeriksa kembali temuan penelitian untuk memastikan objektivitasnya. Selanjutnya, menjaga konsistensi dan objektivitas dalam proses analisis dan interpretasi data juga merupakan langkah penting dalam menjaga *confirmability*. Hal ini melibatkan penggunaan metodologi yang konsisten serta penilaian yang obyektif terhadap data yang diperoleh. Dengan demikian, hasil penelitian dapat dianggap konsisten. Secara keseluruhan, uji *confirmability* memainkan peran krusial dalam memastikan keandalan dan objektivitas data dalam penelitian. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, peneliti dapat memastikan bahwa temuan mereka dapat dipercaya dan diverifikasi oleh pihak lain yang berkepentingan.

G. Sistematika Pembahasan

Peneliti membagi sistematika pembahasan penelitian dalam 4 bab, antara lain sebagai berikut :

Bagian awal terdiri dari halaman sampul depan, halaman judul, halaman pernyataan keaslian, halaman pernyataan bebas plagiat, halaman pengesahan, halaman persetujuan, nota dinas pembimbing, abstrak, pedoman transliterasi, kata pengantar, daftar isi, daftar table, daftar gambar, daftar lampiran, daftar singkatan.

Bab I yang merupakan pendahuluan tesis ini akan memberikan pembaca gambaran dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, selanjutnya bab pendahuluan ini juga memuat kajian pustaka yang menjadi landasan teori untuk melakukan penelitian, bagian terakhir pada bab ini menjelaskan tentang metode penelitian hingga sistematika pembahasan.

Bab II memberikan penjelasan tentang gambaran umum dari lokasi penelitian di perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, dimana peneliti akan menggambarkan sejarah, visi dan misi, struktur organisasi, kebijakan dan tujuan, tugas dan fungsi dan fasilitas layanan di perpustakaan.

Bab III memberikan pembahasan dari penelitian, dimana rumusan masalah pada pendahuluan akan dijawab, sehingga pembaca dapat mengetahui hasil; dari penelitian ini..

Bab IV Penutup. Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang

dikemukakan peneliti berdasarkan apa yang diteliti

Bagian akhir terdiri dari lampiran dan daftar riwayat hidup yang memuat identitas diri peneliti.



BAB IV

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan oleh hasil dan pembahasan yang telah disampaikan oleh peneliti di BAB sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan dari penelitian yang berjudul *Analisis Hospitality* Pustakawan dalam Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta sebagai berikut:

1. Pentingnya *hospitality* pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan STIPRAM didasari oleh beberapa faktor yang meliputi peningkatan pengelolaan kualitas layanan perpustakaan, peningkatan partisipasi pustakawan dalam layanan perpustakaan, peningkatan komunikasi pustakawan, peningkatan orientasi yang lebih kuat pada tujuan perpustakaan, peningkatan kemampuan pustakawan dalam memecahkan masalah, peningkatan kedisiplinan pustakawan, peningkatan kepekaan pustakawan terhadap tren dan kebutuhan pengguna, peningkatan kreativitas pustakawan, serta peningkatan sikap energik dan diplomatis pustakawan dalam memberikan pelayanan. Semua faktor ini bersama-sama membantu menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih responsif, ramah, dan efektif dalam memenuhi meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.

2. Bentuk *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta mencakup beberapa bentuk untuk memahami dan merespons dengan tepat terhadap keinginan pemustaka seperti memberikan sambutan yang ramah kepada pemustaka, memberikan bantuan aktif kepada pemustaka, ketersediaan dalam membantu pemustaka kapan saja dengan hadir tepat waktu, selain itu pustakawan juga terlibat dalam pembelajaran, dapat pustakawan harus memahami kebutuhan pemustaka, lalu pustakawan harus paham dengan teknologi yang ada di perpustakaan, serta pustakawan harus membuat program acara dan kegiatan untuk para pemustaka. Maka dari itu bentuk-bentuk *hospitality* pustakawan tersebut harus dipahami dan diterapkan secara konsisten oleh seluruh pustakawan agar dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.
3. Upaya untuk mewujudkan *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta melibatkan kesadaran diri dari seorang pustakawan untuk mendukung kinerja yang lebih efektif dan efisien, seorang pustakawan harus dapat mengendalikan diri atau *self-regulation*, pustakawan juga harus memberikan motivasi seperti dalam memberikan semangat atau arah kepada pemustaka, selain itu keterampilan sosial dan empati juga menjadi upaya dari *hospitality* pustakawan dalam peningkatan

kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.

Oleh karena itu, kesimpulan dari pembahasan ini adalah pentingnya keberadaan *hospitality* pustakawan, macam-macam bentuk layanan yang dapat diberikan, upaya untuk mewujudkan *hospitality* pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta.

B. Saran

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta, berdasarkan kesimpulan yang disampaikan, ada beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta.

1. Untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM, sangat penting untuk memperkuat *hospitality* pustakawan berdasarkan hasil temuan bahwa keberadaan pustakawan memiliki dampak yang signifikan. Langkah-langkah yang direkomendasikan termasuk pengembangan program pelatihan yang teratur untuk meningkatkan keterampilan pustakawan, mendorong keterlibatan aktif dalam kegiatan perpustakaan, peningkatan komunikasi antara pustakawan dan pemustaka, fokus pada kreativitas dan inovasi dalam menyusun layanan, serta penguatan kedisiplinan, energik dan diplomatis dalam menjalankan tugas. Dengan menerapkan hal tersebut di atas, diharapkan pustakawan dapat menciptakan lingkungan yang

lebih responsif, ramah, dan efektif dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan di STIPRAM Yoogyakarta.

2. Temuan dalam penelitian mengenai bentuk *hospitality* pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta, disarankan agar perpustakaan mengadopsi pendekatan yang lebih proaktif dan responsif terhadap kebutuhan pemustaka. Langkah pertama yang dapat diambil adalah melatih pustakawan untuk memberikan sambutan yang ramah dan bantuan aktif kepada pemustaka, serta memastikan kesediaan pustakawan dalam membantu pemustaka dengan waktu yang tepat. Selanjutnya, perpustakaan harus meningkatkan keterlibatan pustakawan dalam pembelajaran untuk memastikan bahwa pustakawan memahami kebutuhan pemustaka secara menyeluruh. Selain itu, pelatihan terkait dengan teknologi perpustakaan harus ditingkatkan untuk memastikan bahwa pustakawan dapat menggunakan alat-alat tersebut dengan efektif. Terakhir, perlu dibuat program acara dan kegiatan yang menarik untuk meningkatkan interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Dengan menerapkan hal tersebut di atas ini secara konsisten, diharapkan kualitas layanan perpustakaan di STIPRAM Yogyakarta dapat meningkat secara signifikan.
3. Untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta, disarankan agar pustakawan meningkatkan kesadaran diri dalam mendukung kinerja yang lebih efektif dan efisien.

Hal ini dapat dilakukan dengan mengembangkan kemampuan untuk mengendalikan diri (*self-regulation*) dan memberikan motivasi kepada pemustaka melalui semangat dan arahan yang positif. Selain itu, penting bagi pustakawan untuk mengasah keterampilan sosial dan memperkuat empati terhadap kebutuhan pemustaka. Dengan demikian, pustakawan dapat lebih responsif terhadap kebutuhan pemustaka, memperkuat interaksi yang positif, dan menciptakan lingkungan perpustakaan yang ramah dan mendukung. Melalui kesadaran diri yang ditingkatkan dan penguatan keterampilan sosial serta empati, diharapkan layanan perpustakaan di perpustakaan STIPRAM Yogyakarta dapat menjadi lebih berkualitas dan lebih memuaskan bagi pengunjungnya.

Pemahaman yang lebih mendalam terhadap konsep *hospitality* dapat membantu menciptakan budaya pelayanan yang lebih ramah dan responsif di perpustakaan. Dengan menerapkan saran tersebut diharapkan kualitas layanan perpustakaan STIPRAM Yogyakarta semakin meningkat dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pemustaka.

DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Syamsu. "Manfaat Orientasi Pendidikan Pengguna Perpustakaan." *Jupiter* XIII, no. 2 (2014): 63–70.
journal.unhas.ac.id/index.php/jupiter/article/download/1648/935.
- Alhamid, Thalha dan Budur Anufia. "Resume: Instrumen Pengumpulan Data." Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Sorong, 2019.
- Arikunto, Suharsimi. "Pencegahan Dan Pemberantasan Kasus Korupsi Melalui Pendekatan Kultural Yang Dilakukan Di Sekolah." *Hilos Tensados* 1 (2019): 1–476.
- Arockia Raj, K, and Asst Professor. "Quality and Utility of Library Services-From the Perception of College Students." *Sacred Heart Journal of Science and Humanities* 6613, no. 33 (2016): 33–41.
- Arribathi, Abdul Hamid, Saryani Saryani, and Haris Haris. "Perancangan Aplikasi Smart Seminar Dan Workshop Berbasis Website." *Journal CERITA* 5, no. 2 (2019): 156–164.
- Aulia, Nurul, Nafisa Asma. "Analisis Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Pada Minat Baca Pemustaka." *Shaut Al-Maktabah : Jurnal Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi* 11, no. 2 (2020): 233–240.
- Aziz, Abdul. "Teknik Analisis Data Analisis Data." *Teknik Analisis Data Analisis Data* (2020): 1–15.
- Bachri BS. "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif." *Teknol Pendidik* 10, no. 1 (2010): 46–62.
- Basuki, Sulistyono. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Bandung: Gramedia Pustaka Utama, 1991.
- Batubara, Abdul Karim. "Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan."

Jurnal Perpustakaan dan Informasi 3, no. 1 (2009): 1–9.

Berti, Atika Putri. “Membangun Kreativitas Pustakawan Pada Kegiatan Pengembangan Koleksi Di Perpustakaan.” *Jurnal Pustaka Budaya* 9, no. 2 (2022): 63–69.

Bottorff, Tim. “Hospitality Management: A Guide to Key Reference Works.” *Reference Services Review* 41, no. 4 (2013): 605–622.

Buchori, Apit. “Peran Dan Strategi Public Relation Dalam Pembentukan Citra Perguruan Tinggi Pariwisata (Studi Kasus Di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta).” *Jurnal Kepariwisata* 13, no. 1 (2019): 57–68.
<http://ejournal.stipram.ac.id/index.php/kepariwisataan/article/view/76>.

Bungin, Burhan. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2003.

Buwana, Radiya Wira. “Membentuk Sikap Pelayanan Pustakawan Yang Bercitra Positif.” *Jurnal Kajian Informasi dan Perpustakaan* 3, no. 1 (2015): 101.

Dinas Pariwisata DIY. *Peraturan Daerah Istimewa*. Yogyakarta: Perdais, 2015.

Fachmi, Achmad. “Kerja Sama Antar Perpustakaan Perguruan Tinggi Dengan Silang Layan Dan Resource Sharing.” *AL Maktabah* 7, no. 2 (2022): 110.

Fachrul Husain Habibie. “Pendidikan Nasional Pariwisata Terhadap Pengembangan Dan Tantangan Dunia Pariwisata.” *Jurnal Ilmiah Pariwisata* 1 (2022): 1–13.
<https://jurnalpariwisata.iptrisakti.ac.id/index.php/JIP/article/view/9/9>.

Fajarwat, Herum. “Perkembangan Pariwisata D.I. Yogyakarta.” Yogyakarta: Badan Pusat Statistik D.I.Y, n.d.
<https://yogyakarta.bps.go.id/pressrelease/2023/09/01/1294/perkembangan-pariwisata-d-i--yogyakarta--juli-2023.html>.

- Fithri, Prima, Afri Adnan, and Verra Syahmer. "Improving Public Library Service Quality in Local City of Indonesia" 01047 (2018): 4–7.
- Galih, Hadyan Aldio, and Kiki Fauziah. "Komunikasi Interpersonal Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Depok." *Paradigma, Jurnal Kajian Budaya* 9, no. 1 (2019): 30.
- Goleman, Daniel. *Emosional Intellegence Why It Can Matter More than IQ* (2003).
- Graham, Wilson. *Problem Solving and Decision Making Pemecahan Masalah Dan Pengambilan Keputusan*. Jakarta: PT.Elex media komputindo, 1993.
https://perpustakaan.ung.ac.id/opac/index.php?p=show_detail&id=30026.
- Hadi, Wisnu. "Analisa Terhadap Pengembangan Obyek Wisata Di Mata Mahasiswa Luar Jawa Sebagai Wisatawan Di Daerah Istimewa Yogyakarta." *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation* 1, no. 2 (2018): 70–82.
- Haloho, Elizabeth, Hilda Syaf'aini Harefa, Pandapotan Sitompul, Nawary Saragih, and Elisabeth Simangunsong Simangunsong. "Pengaruh Servicescape Dan Hospitality Terhadap Image Perpustakaan Universitas Katolik Santo Thomas Medan" 23, no. September (2023): 335–342.
https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/2963.
- Hardianti, Iis Arista. "Persepsi Pemustaka Terhadap Social Skill" (2019).
- Hariyanti, Sri, and Noviliya. "Pengaruh Pemberdayaan Kinerja Fungsional Pustakawan Terhadap Kualitas Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan Daerah Kota Kediri)." *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)* 1, no. 1 (2022): 54–68.
- Hartono, Agung. *Citra Perpustakaan: Studi Kualitatif Tentang Persepsi Staf Pengajar Pada Program Pascasarjana (PPS) ISI Yogyakarta Terhadap*

Layanan Perpustakaan PPS ISI Yogyakarta). Yogyakarta, 2019. sumber:
<http://digilib.isi.ac.id/6177/>.

Hildayati, Raudah, Triana Santi. “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.” *Komunikasi Interpersonal* 6, no. 2 (2018): 257–280.

Himayah. “Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi” (2002): 1–6.

Indriyani, Meyza, T. Mulkan Safri, and Suci Fajarni. “Kajian Kompetensi Pustakawan Terhadap Aksesibilitas Penyandang Disabilitas Di Perpustakaan Perguruan Tinggi.” *Jurnal Adabiya* 26, no. 1 (2024): 42.

Kalida, Muhsin. *Dkk Sikap Dan Etika Pustakawan. Экономика Региона*, 2017.

Katili, Ade Yul Pascasari. “Analisis Hospitality Dan Personal Branding Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Di Balai Layanan Perpustakaan Unit Grhatama Pustaka” 1, no. 1 (2019).

Khaerah, Ummul. “Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar.” *Jupiter* XVII, no. 1 (2020): 73–89.
<https://journal.unhas.ac.id/index.php/jupiter/article/view/11331/5842>.

Latuperissa, Meliana, Rudy dan Tintien Koerniawati. “Analisis Hospitality pustakawan Dalam Memberikan Layanan Informasi Di Perpustakaan Daerah Kota Salatiga.” *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin Indonesia* 1, no. 9 (2022): 1278–1285.
<https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3765/3040>.

Lee, Myong Jae, Chang Huh, and Margie Ferree Jones. “Investigating Quality Dimensions of Hospitality Higher Education: From Students’ Perspective.” *Journal of Hospitality and Tourism Education* 28, no. 2 (2016): 95–106.

- Lisnaini. *Pemanfaatan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi Sebagai Sumber Belajar Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Universitas Raden Fatah. Vol. 1. Palembang, 2017.*
<http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp.2016.06.001><http://dx.doi.org/10.1016/j.powtec.2016.12.055><https://doi.org/10.1016/j.ijfatigue.2019.02.006><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.04.024><https://doi.org/10.1016/j.matlet.2019.127252><http://dx.doi.org/>
- M. Najamuddin. “Penerapan Teknik Role Playing Terhadap Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa” 7, no. April (2022): 1577–1582.
- Mallya, Jyothi, and Vidya Patwardhan. “Hospitality Students’ Perception of College Library Service Quality: Importance-Performance Analysis.” *DESIDOC Journal of Library and Information Technology* 38, no. 2 (2018): 125–131.
- Mallya, Jyothi, and Valsaraj Payini. “An Empirical Study of the Overall Satisfaction of Hospitality Students towards Library Services.” *Library Philosophy and Practice* 2018, no. December (2018).
- Marliana. “Usaha Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar” (2016).
- Marlinda, and Thoriq Tri Prabowo. “Kesiapan Kompetensi Profesional Pustakawan Dalam Pembangunan Dan Pengembangan IKuansing Di Dispersip Kuansing.” *THE LIGHT : Journal of Librarianship and Information Science* 2, no. 1 (2022): 11–22.
- Mashud, Ana Rizka, and Rita Octari Dewi. “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.” *JIPIS: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam* 2, no. 2 (2022): 61.

- Michael, Huberman miles, Miles Matthew B, and A. Michael. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*. Edited by Tjetjep Rohindi Rohidi. Terjemahan. USA: Sage Publications, 2014.
- Moelong, L. J. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2017.
- Musrifah. “Sikap Pemustaka Terhadap Pustakawan Setelah Berkomunikasi Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.” *AL Maktabah* 4, no. 2 (2019): 101–110. <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/almaktabah/article/view/2515>.
- Na, D E Condua, and Crise Hipertensiva. “Uraian Tujuan Pembelajaran Bahasa Inggris Berbasis Kompetensi Kerja.” In *Skripsi*, 366. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, 2016. <https://core.ac.uk/download/pdf/211751128.pdf>.
- Ngatini. “Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.” *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia* 1, no. 1 (2018): 53–70.
- Nisa, Sri Chairun. “Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara (Stia Lan) Makassar.” *Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab* 1, no. 1 (2019): 2019. [https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17686/1/Sri Chairun Nisa.pdf](https://repositori.uin-alauddin.ac.id/17686/1/Sri%20Chairun%20Nisa.pdf).
- Nurwarniatun. “Strategi Peningkatan Mutu Internal Perpustakaan Melalui Optimalisasi Layanan Di Perpustakaan IAIN Kediri.” *JoIEM (Journal of Islamic Education Management)* 1, no. 2 (2022): 81–97.
- Olufunke, Adeniji Paulina, and Adeniran Pauline Oghenekaro. “Promoting Hospitality and Tourism through Library and Information Services in the 21st

Century.” *Journal of Service Science and Management* 13, no. 04 (2020): 702–708. https://www.scirp.org/pdf/jssm_2020082716092010.pdf.

Pebriona, Sevri, Emeraldy Chatra, and Ernita Arif. “Komunikasi Dinas Perpustakaan Dan Dinas Pariwisata Dalam Menyelamatkan Naskah Kuno Surau Latiah Kota Solok.” *MUKADIMAH: Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial* 7, no. 1 (2023): 100–110.

Pemerintah Kota. “Penyelenggaraan Pariwisata.” *International Journal of Development and Management Review* 5, no. 1 (2010): 212–224. <http://publications.lib.chalmers.se/records/fulltext/245180/245180.pdf> <https://hdl.handle.net/20.500.12380/245180> <http://dx.doi.org/10.1016/j.james.2011.03.003> <https://doi.org/10.1016/j.gr.2017.08.001> <http://dx.doi.org/10.1016/j.precamres.2014.12>.

Pendit, putu laxman. *Penelitian Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Jakarta: JIP-FSHUI, 2003.

Perwitosari, Henny, Hermi Yulianti, and Argyo Demartoto. “Pengembangan Budaya Literasi Melalui Library Tour Di UPT Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta.” *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi dan Perpustakaan* 6, no. 1 (2022): 1–23.

———. *Pedoman Layanan Perpustakaan Program Kerja Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta*. Yogyakarta: Perpustakaan STIPRAM, 2023.

———. “Pedoman Pengembangan Koleksi Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta 2022.” Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo STIPRAM Yogyakarta, n.d.

———. *Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpustakaan STIPRAM Yogyakarta*. Yogyakarta: Perpustakaan STIPRAM, 2022.

- . Struktur Organisasi Perpustakaan STIPRAM. *Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta*. Accessed February 10, 2024. <https://stipram.ac.id/stipram-12-struktur-organisasi.html>.
- . *Tata Tertib Dan Peraturan Peminjaman*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, 2022.
- . *Tugas Dan Fungsi Bagian Perpustakaan*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo, 2022.
- . Visi Dan Misi Perpustakaan STIPRAM. *Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta*. Accessed February 10, 2024. <https://stipram.ac.id/stipram-9-visi-&-misi.html>.
- Rahayu, Sri. “Mengenal Perpustakaan Perguruan Tinggi Lebih Dekat.” *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia* (2017): 103–110. <https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9109/7603>.
- Rahmat, P. S. “Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif.” *Equilibrium* 5, no. 9 (2009): 1–8.
- Rahmi, Fajri. “Hubungan Kecerdasan Emotional Dengan Kinerja Pustakawan Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Aceh” (2018): 1–119.
- Raudah, Hildayati, and Triana Santi. “Komunikasi Interpersonal Pustakawan Dan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.” *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 2 (2018): 257.
- Rifauddin, Machsun. “Keterampilan Sosial Pustakawan Dalam Memberikan Pelayanan Bermutu Di Perpustakaan.” *Khizanah Al-Hikmah* 05, no. 43 (2017): 102–112. <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/2286>.
- Rijali, Ahmad. “Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin”

17, no. 33 (2018): 81–95.

Riyanto. “Interpretasi Metode Penelitian” (2019): 54–69.

Rohmiyati, Yuli. “Orientasi Diri Sebagai Usaha Pengembangan Profesi Pustakawan.” *Anuva* 1, no. 1 (2017): 1.

Safera, G. “Analisis Kontribusi Pustakawan Dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya” (2024).
[https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34781/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34781/1/Gusti Safera%2C 190503046%2C FAH%2C IP.pdf](https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34781/%0Ahttps://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/34781/1/Gusti%20Safera%2C%20190503046%2C%20FAH%2C%20IP.pdf).

Santoso, Hari. “Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Yang Berorientasi Pada Kepuasan Pemakai.” *Media Pustakawan* 14, no. 1 (2007): 44–52.
 file:///C:/Users/Windows/Downloads/969-Article Text-2454-1-10-20200522.pdf.

Santoso, Hari. “Peningkatan Kompetensi Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan Kinerja Unggulan.” *Perpustakaan universitas Negeri Malang*, no. 1 (2012): 12–13.
[http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfhasan/peningkatan kompetenis pustakawan.pdf](http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfhasan/peningkatan_kompetenis_pustakawan.pdf).

Suhardi, Ismail weke. *Metodologi Penelitian Sosial, Angewandle Chemie International*. 6th ed. Yogyakarta: Gawe buku, 2019.

Susanto, Dedi, Risnita, M. Syahrani Jailani. “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Dalam Penelitian Ilmiah.” *QOSIM : Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora* 1, no. 1 (2023).

Sianipar, M. “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan* 4, no. 2 (2019): 1–7. <http://repository.uinsu.ac.id/8377/>.

- Sugiyah, Kartika Yuliantari, Nurhidayati Nurhidayati, and Dwiymatmoko Puji Widodo. "Strategi Pemasaran Menyambut Pranatan Baru Pariwisata Yogyakarta (Studi Kasus Hotel Cabin Sutomo)." *Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen* 5, no. 2 (2021): 111–116.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta., 2017.
- Sujatno, Bambang A. *Hospitality*. Yogyakarta: ANDI, 2011.
- Supriadi, Bambang. "Kualitas Pendidikan Luar Sekolah Dalam Bidang Pariwisata." *Jurnal Pesona* 21, no. 2 (2010): 45–67.
https://www.researchgate.net/publication/328567104_Kualitas_Pendidikan_Luar_Sekolah_Dalam_Bidang_Pariwisata.
- Sulasmono, Bambang Suteng. "Problem Solving: Signifikansi, Pengertian, Dan Ragamnya." *Satya Widya* 28, no. 2 (2012): 155.
- Sultra, Agustina Palupi. "Perpustakaan Kota Di Yogyakarta." *Tinjauan Umum Perpustakaan* (2013): 18–42.
<http://edukasi.kompasiana.com/2009/11/16/manuskrip-aceh-so-peuhireun/>.
- Supriyadi. "Penegakan Hukum Disiplin Dalam Pengelolaan Perpustakaan." *Libraria : Jurnal Perpustakaan* (2016).
- Undang-Undang Dasar. "Undang-Undang Dasar RI." *Undang-undang 1945*, no. 235 (2007): 245.
- Utomo, RM Endhar Priyo. "Peningkatan Kualitas Layanan Berbasis Pemustaka : Sebuah Paradigma Baru Pengukuran Kinerja Perpustakaan." *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan* 6, no. 1 (2018): 137.
- Wahida, Wahida. "Upaya Peningkatan Kompetensi Profesi Pustakawan Dalam Menduduki Jabatan Fungsional." *Jurnal Khazanah Intelektual* 3, no. 3 (2020):

570–582.

Wulandari. “Sikap Melayani.” *Media Pustakawan* 17, no. 2 (2010): 17–21.
<https://ejournal.perpusnas.go.id/mp/article/view/865/847>.

Yusuf, M. “Pustakawan Di Ruang Virtual : Menggali Potensi Dan Tantangan Dalam Melayani Pengguna Melalui Platform Digital Abstrak” 11 (2023): 347–372.

Zamani, Ari Mulki. “Partisipasi Pemustaka Dalam Perspektif Pustakawan Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan Di Pusat Perpustakaan Uin Syarif Hidayatullah Jakarta” 20 (2016): 1–23.

Zhao, Jinlin. *Handbook of Hospitality Strategic Management*. Edited by Michael Olsen. USA: Florida International University, 2008.