

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN PADA  
LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU  
BUDAYA UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab  
dan Ilmu Budaya Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Perpustakaan



Oleh:  
Salsabella Ajeng Syahtry  
19101040072

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2023**

## HALAMAN PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

### PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1042/Un.02/DA/PP.00.9/07/2023

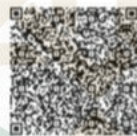
Tugas Akhir dengan judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : SALSABELLA AJENG SYAHTRY  
Nomor Induk Mahasiswa : 19101040072  
Telah diujikan pada : Senin, 26 Juni 2023  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

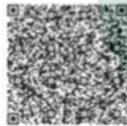
### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
SIGNED

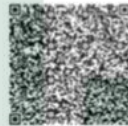
Valid ID: 6484f3c22207c



Penguji I

Siti Rohaya, S.Ag. MT.  
SIGNED

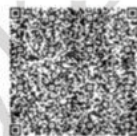
Valid ID: 6480b20763402



Penguji II

Muhammad Bagus Febriyanto, M.Hum.  
SIGNED

Valid ID: 6480b65c58f10



Yogyakarta, 26 Juni 2023  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A.  
SIGNED

Valid ID: 6485f0bb999ba

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

### SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamualaikum, Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Salsabella Ajeng Syahtry  
NIM : 19101040072  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada” adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar dan prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti merupakan plagiat dari hasil karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti sendiri.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Yogyakarta, 17 Juli 2023

Yang menyatakan,



Salsabella Ajeng Syahtry  
19101040072

**Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.**  
**Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya**  
**UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta**

---

**NOTA DINAS**

Hal : Skripsi

Lamp : 1 (Satu) eksemplar

Kepada Yth:  
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya  
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Setelah membaca, mengoreksi, dan menyarankan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama	: Salsabella Ajeng Syahtry
NIM	: 19101040072
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan
Fakultas	: Adab dan Ilmu Budaya
Judul	: Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada

dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sastra satu pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara di atas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah*.

Demikian, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum, Wr.Wb.

Yogyakarta, 06 Juni 2023  
Pembimbing,



Drs. Djazim Rohmadi, M.Si.  
NIP: 19630128 199403 1 001

## **MOTTO**

Tetaplah berusaha mengerjakan skripsimu walaupun sedikit supaya kamu tidak bingung ketika ditanya harus menjawab apa.

(Salsabella Ajeng Syahtry)



## **PERSEMBAHAN**

Pertama, skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri karena telah semangat dan berjuang sekuat tenaga untuk menyelesaikannya.

Kedua, skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orang tua saya dan kakak-kakak saya yang telah mendoakan saya serta memberikan semangat sehingga saya dapat mengerjakan sampai selesai.

Ketiga, skripsi ini saya persembahkan kepada teman-teman saya karena telah membantu dan memberikan semangat dalam proses pengerjaan skripsi.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga peneliti mampu menyelesaikan penyusunan laporan pada penelitian ini. Penyusunan laporan tugas akhir penelitian ini adalah untuk salah satu persyaratan kelulusan pada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Jurusan Ilmu Perpustakaan.

Kami menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi kami untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Muhammad Wildan, M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Nurdin, S.Ag., SS., M.A. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
3. Drs. Djazim Rohmadi, M.Si selaku pembimbing skripsi dan dosen pembimbing akademik yang sudah banyak membantu dalam pemberian arahan, solusi, dan sabar dalam membimbing.
4. Bapak Yusuf Sulistiyo, S.Psi., M.M. selaku Kepala Seksi Akademik dan Kemahasiswaan.
5. Bapak Mardi Pramono, A.Md selaku Kepala Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada sekaligus pamong yang membantu kami selama penyusunan tugas akhir.

6. Ibu Vivin, Ibu Nia, Bapak Harko, Bapak Tugiyono, Bapak Winong selaku tenaga Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada dan mbak-mbak pegawai *part-time* yang telah membantu kami dalam penyusunan tugas akhir.

7. Kedua orang tua dan kakak-kakak yang telah mendoakan saya serta memberikan semangat sehingga saya dapat mengerjakan sampai selesai.

Akhir kata, kami berharap semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu dan semoga skripsi ini dapat membawa manfaat kepada semua pembaca dan dapat dijadikan referensi untuk penelitian selanjutnya.





## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iii
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI .....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	4
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	4
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	5
1.4 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Persepsi .....	12
2.2.2 Pemustaka .....	13
2.2.3 Sikap .....	15
2.2.4 Pustakawan .....	20
2.2.5 Layanan Sirkulasi.....	22
2.2.6 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	28
BAB III .....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian.....	30
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	31
3.4 Instrumen Penelitian .....	32

3.5 Sumber Data.....	33
3.6 Pengumpulan Data.....	36
3.7 Validasi Data.....	37
3.8 Analisis Data.....	38
BAB IV .....	41
4.1 Gambaran Umum Perpustakaan FIB UGM.....	41
4.1.1 Sejarah Singkat Perpustakaan FIB UGM.....	41
4.1.2 Visi dan Misi Perpustakaan FIB UGM.....	43
4.1.3 Tujuan Perpustakaan FIB UGM .....	44
4.1.4 Waktu Layanan Perpustakaan FIB UGM .....	44
4.1.5 Struktur Organisasi Perpustakaan FIB UGM.....	44
4.1.6 Tata Tertib Perpustakaan FIB UGM.....	45
4.1.7 Fasilitas Perpustakaan FIB UGM .....	45
4.1.7 Koleksi Perpustakaan FIB UGM .....	46
4.2 Hasil Penelitian Layanan Sirkulasi .....	46
4.2.1 Hasil Uji Validitas.....	46
4.2.2 Hasil Uji Reabilitas.....	48
4.2.3 Analisis Variabel.....	49
4.2.4 Pembahasan Hasil Penelitian .....	74
BAB V .....	76
5.1 Kesimpulan .....	76
5.2 Saran .....	77
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	81

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan.....	11
Tabel 3.1 <i>Timeline</i> Penelitian .....	31
Tabel 3.2 Kisi-kisi Pernyataan Kuesioner.....	33
Tabel 3.3 Pengukuran Persepsi .....	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel.....	47
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
Tabel 4.3 saya merasa pustakawan tanggap dan sesuai dalam mencetak kartu anggota ..	50
Tabel 4.4 saya merasa pustakawan mampu dan berkomunikasi dengan baik dalam mengingatkan pengisian absen kunjung .....	50
Tabel 4.5 saya merasa pustakawan tanggap dan sesuai dalam scan barcode buku pinjam	51
Tabel 4.6 saya merasa pustakawan mampu dan berkomunikasi dengan baik dalam mengingatkan pengisian kertas pinjam buku .....	52
Tabel 4.7 saya merasa pustakawan tanggap dan sesuai dalam scan barcode buku selesai pinjam .....	53
Tabel 4.8 saya merasa pustakawan mampu dan berkomunikasi dengan baik dalam menanyakan kartu anggota perpustakaan .....	53
Tabel 4.9 saya merasa pustakawan tanggap dan sesuai dalam scan barcode pembayaran denda.....	54
Tabel 4.10 saya merasa pustakawan mampu dan berkomunikasi dengan baik dalam mengingatkan jumlah pembayaran denda.....	55
Tabel 4.11 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Aspek Kehandalan.....	55
Tabel 4.12 saya merasa sikap pustakawan menyenangkan dan sopan dalam scan barcode kartu anggota.....	57
Tabel 4.13 sikap pustakawan murah senyum dan tegur sapa ketika saya bingung ingin mendaftar anggota perpustakaan.....	58
Tabel 4.14 saya merasa sikap pustakawan menyenangkan dan sopan dalam mengingatkan tanggal kembali buku.....	59
Tabel 4.15 sikap pustakawan murah senyum dan tegur sapa ketika saya bingung ingin meminjam buku .....	59
Tabel 4.16 saya merasa sikap pustakawan menyenangkan dan sopan dalam mengingatkan jumlah tanggungan buku yang dipinjam.....	60
Tabel 4.17 sikap pustakawan murah senyum dan tegur sapa ketika saya bingung ingin mengembalikan buku .....	61
Tabel 4.18 saya merasa sikap pustakawan menyenangkan dan sopan dalam membimbing pembayaran denda .....	61

Tabel 4.19 sikap pustakawan murah senyum dan tegur sapa ketika saya bingung dengan prosedur pembayaran denda .....	62
Tabel 4.20 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Aspek Empati .....	63
Tabel 4.21 saya merasa diperhatikan dan diberikan bantuan ketika mengalami kesulitan dalam mengisi formulir pendaftaran anggota .....	65
Tabel 4.22 saya merasa diperhatikan dan diberikan bantuan ketika mengalami kesulitan dalam pencarian buku .....	66
Tabel 4.23 saya merasa diperhatikan dan diberikan bantuan ketika mengalami kesulitan dalam proses buku pinjam yang hilang .....	66
Tabel 4.24 saya merasa diperhatikan dan diberikan bantuan ketika mengalami kesulitan dalam proses pembayaran denda.....	67
Tabel 4.25 Jawaban Responden Terhadap Sub Variabel Aspek Perhatian.....	68
Tabel 4.26 Hasil Rekapitulasi Keseluruhan Sub Variabel .....	70
Tabel 4.27 Hasil Total Perhitungan Sub Variabel .....	73



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1: Grafik Analisis Variabel Aspek Kehandalan .....	56
Gambar 2: Grafik Analisis Variabel Aspek Empati.....	64
Gambar 3: Grafik Analisis Variabel Aspek Perhatian .....	69
Gambar 4: Grafik Rekapitulasi Keseluruhan Sub Variabel .....	72
Gambar 5: Grafik Total Perhitungan Sub Variabel.....	73



## **INTISARI**

### **PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN PADA LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS GADJAH MADA**

**Salsabella Ajeng Syahtry**

**19101040072**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada terhadap sikap pustakawan terkait layanan sirkulasi. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif. Observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi digunakan untuk memperoleh data penelitian. Analisis data menggunakan mean dan grand mean dan hasil pengukuran menggunakan skala interval. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada masuk dalam kategori “baik” dengan nilai rata-rata 3,16 antara interval 2,50 - 3,25. Pada aspek kehandalan dengan nilai rata-rata 3,09 kategori baik, aspek empati dengan nilai rata-rata 3,25 kategori baik, dan aspek perhatian dengan nilai rata-rata 3,14 kategori baik. Berdasarkan temuan tersebut, disarankan kepada pustakawan layanan sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada agar ditingkatkan lagi sikapnya dalam melayani pemustaka pada aspek kehandalan seperti tanggap dalam kesulitan pemustaka, teliti dalam memberikan informasi kepada pemustaka, memberikan layanan yang prima, dan komunikatif kepada pemustaka ketika melayani di layanan sirkulasi.

**Kata kunci : persepsi, pemustaka, sikap pustakawan, layanan sirkulasi**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## **ABSTRACT**

### **LITERATURE PERCEPTIONS OF LIBRARIAN ATTITUDE ON CIRCULATION SERVICES IN THE LIBRARY OF THE FACULTY OF CULTURAL SCIENCES GADJAH MADA UNIVERSITY**

**Salsabella Ajeng Syahtry**

**19101040072**

The purpose of this research is to find out how the librarians perceive the librarians' attitudes regarding circulation services. This study uses a quantitative descriptive. Observations, interviews, questionnaires, and documentation were used to obtain research data. Data analysis used the mean and grand mean and the measurement results used an interval scale. The results showed that the user's perception of the librarian's attitude to circulation services at the Gadjah Mada University Library was in the "good" category with an average value of 3.16 between the intervals of 2.50 - 3.25. On the reliability aspect with an average score of 3.09 in the good category, the empathy aspect with an average score of 3.25 in the good category, and the concern aspect with an average score of 3.14 in the good category. Based on these findings, it is suggested to librarians of circulation services at the Library of the Faculty of Cultural Sciences, Gadjah Mada University, to improve their attitude in serving users in terms of reliability such as being responsive to user difficulties, being thorough in providing information to users, providing excellent service, and being communicative to users when serving in circulation services.

**Keywords: perception, librarian, attitude of librarians, circulation services**

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan yaitu ruangan yang memiliki kumpulan besar seperti buku, jurnal, terbitan berkala, penelitian ilmiah yang dimanfaatkan dan difungsikan oleh seorang pemustaka untuk memenuhi kebutuhan pengumpulan informasi yang dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan. Perpustakaan dapat disebut juga sebagai tempat sumber pengetahuan karena memiliki banyak sekali bahan informasi yang pastinya sangat dibutuhkan oleh semua pemustaka (Anwar, Maskur, & Jailani, 2019). Perpustakaan menawarkan berbagai layanan, termasuk sirkulasi, referensi, ruang membaca, audiovisual, ruang narasi, ruang dokumentasi, dan ruang penelitian sastra (Rahma, 2018, hlm. 7).

Salah satu layanan yang cukup penting di perpustakaan adalah layanan sirkulasi, layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan pendaftaran anggota (penerimaan pendaftaran anggota di perpustakaan), peminjaman (proses pencatatan transaksi saat peminjaman koleksi), pengembalian atau perpanjangan (pencatatan bukti telah mengembalikan koleksi yang dipinjam), penagihan (pemberitahuan untuk pengembalian koleksi karna telah melebihi batas waktu peminjaman), pemberian sanksi (pemberian hukuman karna telah melanggar), administrasi perpustakaan (pemeriksaan pemustaka tidak mempunyai pinjaman dan denda), statistik (kumpulan data dari kegiatan sirkulasi). Tujuan layanan sirkulasi sendiri adalah membantu mempermudah dan mempercepat proses



peminjaman koleksi, melayani pengembalian atau kebutuhan pemustaka. Menurut Wahyuningsih, (2022, hlm. 15) menyatakan bahwa layanan sirkulasi adalah salah satu layanan yang diberikan perpustakaan umum kepada pemustaka dalam memberikan informasi kepada pemustaka khususnya dalam mendistribusikan bahan pustaka.

Disamping sarana prasarana, faktor lain yang memegang peranan penting dalam pelayanan adalah pustakawan. Layanan perpustakaan yang prima tergantung pada sikap pustakawan yang melayani. Dengan sikap dan keterampilan pustakawan seperti dapat berinteraksi dengan orang lain secara produktif dan positif serta dapat mengatur diri sendiri dalam mengembangkan kinerja secara maksimal, maka dapat diketahui dari penilaian sikapnya. Kemudian untuk mengetahui penilaian tersebut dapat dilakukan dengan cara melihat persepsi dan pemustaka. Kemampuan sikap pelayanan yang baik ialah persyaratan terpenting yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan, khususnya petugas pelayanan sirkulasi, sebab fasilitas pada perpustakaan saja belum cukup untuk membuat pemustaka merasa nyaman. Melalui sikap pelayanan yang prima, pemustaka dapat secara sederhana menyimpulkan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan sehingga suatu perpustakaan dapat disebut baik atau buruk tergantung pelayanan yang diberikan oleh seorang pustakawan di perpustakaan tersebut (Rahma, 2018, hlm. 132).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 31 Januari 2023 dengan pemustaka Perpustakaan FIB UGM, diketahui bahwa penerapan layanan sirkulasi yang diberikan pustakawan kepada pemustaka

memiliki permasalahan seperti daya tanggap, komunikasi, sopan santun, simpati, dan kepedulian dalam melayani pemustaka. Salah satu pemustaka menyatakan bahwa terdapat salah satu pustakawan di Perpustakaan FIB UGM yang dalam melayani pemustaka di layanan sirkulasi bersikap kurang simpati dan kurang sopan. Kemudian juga terdapat pemustaka yang menyatakan bahwa pustakawan Perpustakaan FIB UGM kurang komunikatif sehingga pemustaka merasa bingung dan tidak paham, serta kurang peduli dan kurang tanggap dalam membantu kesulitan pemustaka di layanan sirkulasi, sehingga membuat pemustaka merasa kurang nyaman. Rodin (2017, hlm. 134) menyatakan bahwa sikap yang harus dimiliki pustakawan untuk melayani dengan baik yaitu memiliki sikap kepedulian terhadap kebutuhan orang lain, ramah, sopan, komunikatif, dan tanggap. Widya (2013, hlm. 4) menjelaskan bahwa persepsi sikap dapat dilihat berdasarkan aspek kehandalan (daya tanggap, akurat, kompetensi, komunikatif), aspek empati (simpati dan kesopanan), dan aspek simpati (kepedulian, tindak lanjut, dan proaktif).

Hal tersebut menjadi menarik bagi peneliti karena di Perpustakaan FIB UGM setiap harinya melayani pemustaka yang berkunjung, tetapi sikap pustakawan yang kurang dalam daya tanggap, sopan, simpati, komunikatif, dan kepedulian membuat pemustaka merasa kurang nyaman. Latar belakang peneliti mengangkat topik ini karena persepsi pemustaka merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sikap pustakawan yang seharusnya bersikap positif seperti ramah, murah senyum, empati, dan simpati terhadap pemustaka. Pustakawan bersikap peduli, menanggapi, dan memperhatikan apa yang dibutuhkan pemustaka dalam layanan sirkulasi di Perpustakaan FIB UGM.

Persepsi bisa digunakan sebagai evaluasi karena persepsi tidak pernah objektif, karena dilakukan dengan interpretasi berdasarkan pengalaman sikap, nilai, dan keyakinan pribadi yang digunakan untuk memberi makna pada objek yang dipersepsi. Topik tersebut sangat menarik untuk dianalisis mengingat sikap tanggap, sopan, simpati, komunikatif, dan kepedulian seorang pustakawan merupakan suatu hal yang membuat pemustaka tertarik berkunjung kembali ke perpustakaan terutama di layanan sirkulasi. Alasan Perpustakaan FIB UGM dipilih menjadi lokasi penelitian karena perpustakaan FIB UGM termasuk perpustakaan fakultas, dimana seharusnya pustakawan Perpustakaan FIB UGM memiliki sikap profesional terhadap pemustaka. Berdasarkan alasan-alasan yang disampaikan diatas, maka peneliti mengangkat judul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas yang menjadi rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan FIB UGM?”

## **1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan sirkulasi di Perpustakaan FIB UGM.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis dapat memperluas pemahaman ilmiah dan keahlian serta berfungsi sebagai sumber daya bahan penelitian bagi para peneliti.
2. Manfaat Praktis untuk membantu perpustakaan sebagai evaluasi tentang pentingnya sikap pustakawan dalam pelayanan sirkulasi, menambahkan pengetahuan penulis tentang sikap pustakawan dalam pelayanan sirkulasi.

### **1.4 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran pembahasan secara sistematis kepada pembaca, dalam proposal ini sebagai berikut:

**BAB 1 PENDAHULUAN.** Pada bab ini berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, serta sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA.** Pada bab ini berisi tinjauan pustaka pada penelitian terdahulu dan landasan teori

**BAB III METODE PENELITIAN.** Pada bab ini berisi metode penelitian yang digunakan meliputi jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, instrument penelitian, sumber data, pengumpulan data, validasi data, serta analisis data.

**BAB IV PEMBAHASAN.** Pada bab ini berisi tentang gambaran umum Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya UGM dan paparan hasil penelitian yang berupa uraian, tabel, grafik, dan hasil analisis statistiknya.

BAB V PENUTUP. Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran yang disampaikan oleh peneliti berdasarkan apa yang telah diteliti.



## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisa data yang dilakukan peneliti mengenai “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada”, berdasarkan hasil penelitian dan analisa data menggunakan uji rata-rata yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,16 berada di antara interval 2,50-3,25 yang berarti tergolong baik. Hal tersebut didukung dengan hasil nilai rata-rata seluruh sub indikator yang masuk ke dalam kategori baik, namun ada skor nilai yang tergolong rendah. Adapun hasil nilai rata-rata terhadap empat sub variabel, sebagai berikut:

1. Hasil dari analisis data pada sub variabel aspek kehandalan diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,09 sehingga dikategorikan baik.
2. Hasil dari analisis data pada sub variabel aspek empati diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,25 sehingga dikategorikan baik.
3. Hasil dari analisis data pada sub variabel aspek perhatian diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,14 sehingga dikategorikan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, maka peneliti memberikan saran kepada pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Gadjah Mada supaya dapat meningkatkan lagi sikap pada aspek kehandalan dalam melayani pemustaka, agar dapat melakukan perbaikan karena memiliki nilai rata-rata terendah yaitu 3,09 sehingga perlu ditingkatkan lagi sikapnya dalam melayani pemustaka seperti tanggap dalam kesulitan pemustaka, teliti dalam memberikan informasi kepada pemustaka, memberikan layanan yang prima, dan komunikatif kepada pemustaka ketika melayani di layanan sirkulasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Albani, I. M. 2017. "Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah (DPAD) Kota Tangerang." Skripsi, Unviersitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, Jakarta.
- Amruddin. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Anwar, S., Maskur, S., & Jailani, M. (2019). *Manajemen Perpustakaan*. Zahen Publisher.
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian; Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asari, A., & Rachmaningsih, D. M. (2022). *Manajemen Perpustakaan*. Get Press.
- Asnawi. 2018. "Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta." Skripsi, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, Aceh.
- Budiyanto, A., & Setiyadi, A. (2020). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Di UPT Perpustakaan Universitas Semarang. *Information Science and Library*, 1, 7. Retrieved from <http://journals.usm.ac.id/index.php/jils>
- Buwana, R. W. (2020). Membentuk Sikap Pelayanan Pustakawan Yang Bercitra Positif. *Libraria*, 8, No. 2.
- Darma, B. (n.d.). *Statistik Penelitian Menggunakan SPSS*. Guepedia.com.
- Daryanto. (2014). *Teori Komunikasi*. Gunung Samudra.
- Fadhallah. (2021). *Wawancara*. Jakarta: UNJ Press.
- Hartono. (2016). *Kompetensi Pustakawan Profesional: Menuju Perpustakaan Modern Era Informasi*. Yogyakarta: Calpulis.
- Hastutik, S. (2021). *Perilaku Organisasi (Konsep dan Strategi)*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Hermawan, A. (2005). *Penelitian Bisnis: Paradigma Kuantitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Irawan, P. (2000). *Logika dan Prosedur Penelitian, Pengantar Teori dan Panduan Praktis Penelitian Sosial bagi Mahasiswa dan Peneliti Pemula*. Jakarta: STIA-LAN.
- Ismaya. 2015. "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan." Skripsi, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Makassar.



- Lizazi, B., & Mapulanga, P. (2021). Factors that influence attitudes to and perceptions of public libraries in Namibia: user experience and non-user attitudes. *Libraries and Information Science*.
- Mashud, A., & Dewi, R. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*.
- Noor, J. (2013). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Powell, R. R. (1997). *Basic Research Methods For Librarians*. London: Ablex Publishing.
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Tangerang: Pascal Books.
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahma, E. (2018). *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Ramzan, M., Asif, M., & Ahmad, S. (2021). Librarians' attitudes towards application of information technology in academic libraries in Pakistan.
- Riyadi, S. (2018). *Faktor Peningkatan Kinerja Melalui Job Stress*. Sidoarjo: Zifatama Jawara.
- Rodin. (2017). *Pustakawan Profesional Di Era Digital: Meningkatkan Kreativitas Inovatif dan Profesionalitas Pustakawan*. Yogyakarta: Suluh Media.
- Safitri, E. Y. 2021. "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang.", Skripsi, Universitas Negeri Padang, Padang.
- Saleh, A. R., & Komalasari, R. (2011). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sarwono, S. W. (2017). *Pengantar Psikologi Umum*. Rajawali Pres.
- Septiyantono, Tri, & Sidik, U. (2007). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Siregar, S. A. 2020. "Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Medan.", Skripsi, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- Sofyan, S. (2022). *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Lindan Bestari.

- Sugiyono. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, B. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Supranto. (2000). *Statistik: Teori & Aplikasi*. Jakarta: Erlangga.
- Supriyadi. (2020). *Pengembangan Instrumen Penelitian dan Evaluasi*. Pekalongan: NEM.
- Swarjana, I. K. (n.d.). *Populasi - Sampe, Teknik Sampling & Bias Dalam Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Taniredja, T., & Mustafidah, H. (2012). *Penelitian Kuantitatif (Sebuah Pengantar)*. Bandung: Alfabeta.
- Tersiana, A. (2018). *Metode Penelitian*. Anak Hebat Indonesia.
- Tjitropranoto, P. (1995). Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*.
- Tummon, N., & McKinnom, D. (2018). Attitudes and Practices of Canadian academic librarians regarding library and online privacy: A national study. *Library & Information Science Research*, 40(2), 86-97.
- Wahyuningsih, S. (2022). *Keluhan Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Zahira Media Publisher.
- Walgito, B. (2002). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walgito, B. (2004). *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Widya, A. N. 2013. "Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Jepara." Skripsi, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Widyawan, R. (2012). *Pelayanan Referensi Berawal Dari Senyuman*. Sumedang: Bahtera Ilmu.
- Yanti, E. 2018. "Perilaku Pustakawan Terhadap Pemustaka Dalam Meningkatkan Layanan Di Perpustakaan Akademi Kebidanan Jakarta Mitra Sejahtera Annisa Kota Jambi." Skripsi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Jambi.
- Yulawati, L., Christy, L. M., & Layliya, N. (2019). *Pertolongan Pertama Pada Waktu Kuantitatif (P3K): Panduan Praktis Menggunakan Software JASP*. Surabaya: Universitas Ciputra.