

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN
SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UIN ANTASARI
BANJARMASIN**

SKRIPSI



Oleh

Renaldy Alrahman

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
2021 M/1442 H**

**KEPUASAN PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI
DI PERPUSTAKAAN UIN ANTASARI BANJARMASIN**

Skripsi

Diajukan Kepada Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan
Utuk Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Mencapai Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan

Oleh

**Renaldy Alrahman
NIM 170102121196**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
BANJARMASIN
2021 M/1442**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Renaldy Alrahman
NIM : 170102121196
Tempat/ Tanggal Lahir : Samarinda, 29 April 1999
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti ini merupakan duplikat, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 10 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan,



Renaldy Alrahman

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi
Di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin
Ditulis oleh : Renaldy Alrahman
NIM : 170102121196
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan
Program : Strata Satu (S-1)
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat dan tanggal lahir : Samarinda, 29 April 1999
Alamat : Perumnas Muara Banta Permai,
Kandangan, Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Banjarmasin, 29 Syawal 1442 H
10 Juni 2021 M

Pembimbing I




Juairiah, M.Hum
NIP. 198406082019082000

Pembimbing II



Yokke Andini, SS, M.Pd
NIP. 201701038

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



Dr. Hamidi Hhami, M.Ag
NIP. 1973021920011121002



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, ditulis oleh: Renaldy Alrahman, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada :

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Juli 2021
Dinyatakan : LULUS
Nilai : 82,5 Predikat (A)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



[Signature]
Prof. Dr. H. Juairiah, M.Pd.
NIP. 196001061986032004

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag (Ketua)	1. <i>[Signature]</i>
2. Juairiah, S.Pd.i, M.Hum (Anggota)	2. <i>[Signature]</i>
3. Yokke Andini, S.S M.Pd (Anggota)	3. <i>[Signature]</i>

ABSTRAK

Renaldy Alrahman. 2021. *Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan. Pembimbing: (I) Juairiah, M.Hum, (II) Yokke Andini, SS, M.Pd. Sarjana UIN Antasari Banjarmasin.

Kata Kunci : Kepuasan, pemustaka, layanan sirkulasi.

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa pentingnya mengetahui kepuasan pemustaka sebagai bahan evaluasi perbaikan layanan. Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah salah satu perpustakaan yang bermutu dan layak untuk dijadikan perpustakaan percontohan di Kalimantan Selatan karena perpustakaan ini pernah mendapatkan penghargaan akreditasi A dari Perpustakaan Nasional RI dan sertifikat ISO 9001: 2015 pada tahun 2017 oleh badan SNI (Standarisasi Nasional Indonesia). karena seyogyanya perpustakaan yang memiliki akreditasi A maka akan tinggi tingkat layanannya.

Subjek dalam penelitian ini yaitu Tenaga Perpustakaan Layanan Sirkulasi, dan Pemustaka. Objek penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi dan faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah angket, wawancara dan dokumentasi. Semua data yang terkumpul diproses melalui editing data, koding data, tabulasi serta analisis. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian lapangan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan menganalisa Teknik analisis data menggunakan metode deskriptif kuantitatif yang bertujuan menyelaraskan dengan variabel yang memusatkan pada masalah kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi adalah puas. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin adalah sumber daya manusia yang memberikan pelayanan dengan baik, koleksi bahan pustaka yang mencukupi kebutuhan baca pemustaka, sarana dan prasarana yang mendukung dan memadai membuat pemustaka merasa nyaman berada di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.

KATA PERSEMBAHAN

Karya ini kupersembahkan untuk orangtuaku:

Abah H. Ahkamil dan Mama Hj. Maria Misna sebagai orangtua yang mengharapkan anaknya menyelesaikan pendidikannya ditingkat perguruan tinggi. Penyelesaian skripsi ini sebagai bentuk pengabdian Aldy, namun sangat jauh dari segala jasa dan pengorbanan yang kalian limpahkan. Terima kasih banyak perjuangan orangtua mendidik anaknya untuk berjuang agar ananda mencapai gelar sarjana.

Dan ...

Kupersembahkan untuk diri sendiri, saudaraku dan keluargaku :

Turut berpartisipasi dengan rela hati membantu selama proses pendidikan ini berlangsung.

Juga ...

Kupersembahkan kepada guru-guru, sahabat, orang yang kusayangi dan juga menyayangiku :

Telah banyak memberikan bimbingan, arahan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Tanpa kalian, tiadalah warna dalam kehidupan.

Hanya kepada-Mu Ya Allah Ya Rasulallah, kuserahkan segala urusan

Semoga Engkau Meridhoi setiap langkah dan perjalanan hidupku.

MOTTO

**Apabila Dia menghendaki sesuatu, Dia hanya berkata
kepadanya, “Jadilah!”
Maka jadilah sesuatu itu. (Qs. Yaasin: 82)**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ
أَجْمَعِينَ, أَمَا بَعْدُ

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Swt, karena atas berkat rahmat, taufik hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini.

Shalawat serta salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad Saw. Yang telah menunjukkan jalan keselamatan dunia dan akhirat. Syafaat dan rahmatnya yang kita harapkan. Sholawat serta salam tercurah kepada keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Setelah melewati berbagai hambatan dan rintangan, akhirnya penulisan skripsi yang berjudul “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin” dapat diselesaikan. Penyelesaian penulisan skripsi ini tak lepas bantuan dari berbagai pihak terkait. Sehubungan dengan itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya dan penghargaan setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan khususnya kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Juairiah, M.Pd selaku dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan persetujuan terhadap judul skripsi ini.
2. Bapak Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag selaku ketua jurusan IPII (Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam) yang telah memberikan persetujuan terhadap judul skripsi ini.
3. Ibu Juairiah, M.Hum sebagai pembimbing I (Bidang Konten dan Metodologi) yang bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Yokke Andini, SS, M.Pd sebagai pembimbing II (Bidang Bahasa dan Teknik Penulisan) yang bersedia memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Para dosen dan asisten dosen Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan pengetahuan selama perkuliahan, juga para karyawan/wati yang telah memberikan pelayanan administrasi.
6. Pihak Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin yang telah bersedia menerima penulis untuk melakukan penelitian dan juga memberikan waktu serta informasi tentang data yang penulis gali.
7. Orangtua saya, diri sendiri, saudara-saudaraku, keluarga, sahabat, teman dan seluruh pihak yang telah turut memberikan motivasi, bantuan, dan sarana sehingga skripsi ini bisa terselesaikan pada waktunya.
8. Semua pihak yang telah membantu penulis menggapai gelar sarjana dari awal masuk kuliah sampai mendapat gelar sarjana.

Semoga Allah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka semua dan mencatat amal kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Akhirnya, dengan mengharap rahmat dan ridho Allah dan Rasulullah, semoga tulisan ini dapat bermanfaat. Aamiin.

28 Syawwal 1442 H
Banjarmasin,
10 Juni 2021 M

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
PERSETUJUAN.....	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Definisi Operasional	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Alasan Memilih Judul	8
F. Signifikasi Penelitian	8
G. Penelitian Terdahulu	8
H. Sistematika Penulisan.....	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Perpustakaan.....	11
B. Jenis-jenis Perpustakaan	13
C. Tugas dan Fungsi Perpustakaan	17
D. Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi ..	21
E. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi.....	26

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	30
B. Populasi dan Sampel Penelitian	31

C. Data dan Sumber Data	32
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Instrumen Penelitian	36
F. Teknik Pengolahan Data	43
G. Prosedur Penelitian	44

BAB IV LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Lokasi Hasil Penelitian	46
B. Karakteristik Responden	55
C. Uji Kualitas Data	56
D. Deskripsi Variabel Penelitian	57

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	89
B. Saran	90

DAFTAR PUSTAKA	92
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN	94
--------------------------------	-----------

RIWAYAT HIDUP	143
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul Tabel	Hal
III.I	Matriks, Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	34
III.II	Indikator Instrumen Penelitian	37
IV.I	Pegawai Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	50
IV.II	Karakteristik Reponden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
IV.III	Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas	56
IV.IV	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Kegiatan Keanggotaan	57
IV.V	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Peminjaman Buku	58
IV.VI	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Pengembalian Buku	58
IV.VII	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Perpanjangan Buku	59
IV.VIII	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Sanksi Administrasi	60
IV.IX	Frekuensi Pernyataan Kuesioner Variabel Bebas Pinjam	60
IV.X.I	Informasi Tersedia tentang Tata Cara Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	61
IV.X.II	Tata Cara Pengajuan Syarat menjadi Anggota Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	62
IV.X.III	Langkah Pendaftaran Anggota Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	63
IV.X.IV	Hak yang didapatkan sebagai anggota Perpustakaan	64
IV.X.V	Kewajiban yang harus dipenuhi sebagai anggota Perpustakaan	65
IV.XI.I	Fasilitas Dan Alat Yang Tersedia Saat Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	68
IV.XI.II	Keramahan Petugas Saat Pelayanan Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	68
IV.XI.III	Jam Pelayanan Peminjaman Buku di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	69

IV.XI.IV	Syarat Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	70
IV.XI.V	Batasan Maksimal Jumlah Peminjaman Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	71
IV.XI.VI	Kecepatan Pelayanan Informasi dari Staff di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	71
IV.XII.I	Informasi Tata Cara Pengembalian Buku di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	74
IV.XII.II	Fasilitas dengan Alat Tersedia Saat Pengembalian Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	75
IV.XII.III	Keramahan Petugas Saat Pengembalian Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	76
IV.XII.IV	Waktu Pelayanan Pengembalian Buku di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	76
IV.XII.V	Langkah Pengembalian Buku di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	77
IV.XIII.I	Tata Cara Pemustaka Untuk Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	79
IV.XIII.II	Tempat Pelayanan Fasilitas Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	79
IV.XIII.III	Keramahan Pustakawan Melayani Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	80
IV.XIII.IV	Waktu Pelayanan Perpanjangan Buku di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	81
IV.XIII.V	Syarat Pemustaka Untuk Perpanjangan Buku di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	82
IV.XIII.VI	Pustakawan Menjelaskan Tata Cara Perpanjangan Buku di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	82
IV.XIV.I	Informasi Tentang Sanksi Administrasi di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	85
IV.XIV.II	Sanksi yang Diberikan Kepada Pemustaka Jika Melanggar di Tempat Ruang Baca Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	85
IV.XV.I	Informasi Tata Cara Bebas Pinjam di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	88
IV.XV.II	Fasilitas Tempat Bebas Pinjam di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	88
IV.XV.III	Keramahan Petugas Tempat Bebas Pinjam di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	89
IV.XV.IV	Waktu Pelayanan Bebas Pinjam di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	90

IV.XV.V	Syarat Pemustaka Bebas Pinjam di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	91
IV.XV.VI	Cara Bebas Pinjam Untuk Pemustaka di Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin	91
IV.XVIII	Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi	94

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul Gambar	Hal
IV.I	Perkembangan Koleksi Perpustakaan dari Tahun 2010-2012	51
IV.II	Pertumbuhan Koleksi Perpustakaan Berdasarkan Kelas Ilmu	52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Terjemah
- Lampiran II : Instrumen Pengumpulan Data
- Lampiran III : Surat Penunjukkan Pembimbing
- Lampiran IV : Surat Keterangan Selesai Seminar Proposal
- Lampiran V : Surat Riset Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
- Lampiran VI : Surat Izin Penelitian Rektor UIN Antasari Banjarmasin
- Lampiran VII : Surat Keterangan Selesai Riset
- Lampiran VIII : Buku Bimbingan Skripsi
- Lampiran IX : Foto Dokumentasi Penelitian