

**PSIKOLOGI PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN
UIN ANTASARI BANJARMASIN DALAM
MENUNJANG MUTU LAYANAN**

SKRIPSI

**OLEH
FITRIA NUR ASIYAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

**PSIKOLOGI PUSTAKAWAN DI PERPUSTAKAAN
UIN ANTASARI BANJARMASIN DALAM
MENUNJANG MUTU LAYANAN**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan

Oleh

**Fitria Nur Asiyah
NIM. 190101120042**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
BANJARMASIN
2023 M/1445 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fitria Nur Asiyah
NIM : 190101120042
Tempat/Tanggal Lahir : Tenggaraong, 15 Desember 2000
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam Menunjang Mutu Layanan” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 07 Desember 2023
Yang membuat pernyataan



Fitria Nur Asiyah



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS TARRBIYAH DAN KEGURUAN

PRODI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Tlepon (0511) 3257627 Faksimili (0511) 3254344

e-mail: s1pii@uin-antasari.ac.id website: www.uin.antasari.ac.id



SURAT KETERANGAN

Nomor: B-145/Un.14/II.2.i/PP.00.9/12/2023

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Fitria Nur Asiyah
NIM : 190101120042
Program : S-1
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Judul Skripsi:

“Mutu Layanan Perpustakaan ditinjau Dari Aspek Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin”

Hasil Uji Plagiasi : 2%

Berdasarkan hasil uji plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 07 Desember 2023

Ketua Program Studi

Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam,



Dra. Hj. Rusdiana, M. Ag.

NIP 196904211994032004

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Mutu Layanan Perpustakaan ditinjau Dari Aspek Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin

Ditulis Oleh : Fitria Nur Asiyah

NIM : 190101120042

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Tahun Akademik : 2023/2024

Tempat dan Tanggal Lahir : Tenggarong, 15 Desember 2000

Alamat : Jl. Arwana Blok D No. 20 Kec. Tenggarong Kab. Kutai Katrtanegara Prov. Kalimantan Timur

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

Banjarmasin, 30 November 2023
Pembimbing



Wiwik Agustinaningsih, M.Pd.
NUP. 201702034

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



Dra. H. Kusdiana Husaini, M.Ag
NIP. 196904211994032004

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin Dalam Menunjang Mutu Layanan,

Nama, Fitria Nur Asiyah, NIM, 190101120042, telah diujikan dalam sidang Tim

Penguji Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 14 Desember 2023

Nilai : 86,3 (A)

Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin,



Dr. H. Hamdan, M.Pd.
NIP. 196604051993031005

No.	Nama	Tanda tangan
1.	Dr. Hamidi Ilhami, M.Ag. (Ketua)	1.
2.	Wiwik Agustinaningsih, S.Pd., M.Pd. (Anggota)	2.
3.	Ardian Trio Wicaksono, S.Si., S.Pd., M.Pd. (Anggota)	3.

ABSTRAK

Fitria Nur Asiyah. 190101120042. “*Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam Menunjang Mutu Layanan.*” Pembimbing Skripsi: Wiwik Agustinaningsih, M.Pd., pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin. 2023.

Kata Kunci: Mutu Layanan Perpustakaan, Psikologi, Pustakawan

Layanan Perpustakaan merupakan layanan yang menghubungkan langsung antara pustakawan dan pemustakanya. Mutu layanan dapat dilihat dari pustakawan dalam melaksanakan tugasnya, salah satunya di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar nilai psikologi pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dalam menunjang mutu layanan. Penelitian ini menggunakan indikator 8 dimensi kualitas pelayanan, yaitu Kesederhanaan, Kejelasan dan Kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisien, Ekonomis, Keadilan yang merata, Ketepatan Waktu.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini sebanyak 994 mahasiswa dan sampel yang diambil sebanyak 91 pemustaka kategori mahasiswa. Teknik pengambilan sampel menggunakan *teknik random sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara observasi dan dokumentasi. Instrumen berupa kuesioner yang digunakan mengacu pada skala likert dengan skala 1-5 yang teruji valid dan reliabel. Teknik pengolahan data menggunakan *editing, scoring* dan *tabulating*, serta teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif.

Hasil dari penelitian ini diperoleh indikator yang mempunyai nilai rata-rata paling tinggi adalah Ketepatan Waktu yaitu 4,43 dan indikator yang mempunyai nilai rata-rata paling rendah diantara yang lain adalah indikator Ekonomis yaitu 4,11. Hasil penelitian evaluasi Mutu Layanan Perpustakaan ditinjau Dari Aspek Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin menunjukkan nilai rata-rata keseluruhan yaitu 4,27 yang berada pada kategori sangat tinggi. Maka dapat disimpulkan evaluasi Mutu Layanan Perpustakaan ditinjau Dari Aspek Psikologi Pustakawan di Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dinilai bermutu/bermanfaat.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أَلْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ، وَبِهِ نَسْتَعِينُ عَلَى أُمُورِ الدُّنْيَا وَالْآخِرَةِ، وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى
أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Segala puji bagi Allah SWT, Tuhan seru sekalian alam. Shalawat dan salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah menunjukan kepada manusia jalan keselamatan di dunia dan akhirat. Khususnya, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Dr. H. Hamdan, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Ibu Dra. Hj. Rusdiana, M.Ag, dan Ibu Ana Rizka Mashud, S.IP., M.IP. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
3. Bapak Dr. M. Nur Effendi, S.Ag., S.S., M.Pd. selaku penasihat akademik dan Ibu Wiwik Agustinaningsih, M.Pd. selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah membimbing saya dari awal sampai bisa ke tahap ini, memberikan banyak bimbingan dan arahan hingga terciptanya karya ilmiah ini.
4. Para Dosen, Karyawan dan Karyawati Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin yang telah banyak memberikan ilmu serta layanan yang baik selama penulis berkuliah.

5. Bapak Dr. Saifuddin, M.Ag, selaku Kepala Perpustakaan UIN Antasari dan Staf yang telah memberi layanan kepada penulis.
6. Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin sebagai lokasi riset penelitian ini, saya ucapkan terima kasih telah memberi izin saya untuk penelitian ini berlangsung.
7. Kepada kedua orang tua saya tersayang yaitu abah saya Rustam (alm) dan Ibu saya Endah Noor Cahya yang paling berjasa dalam hidup saya dan tanpa henti mengharapkan kebaikan untuk saya serta selalu memberikan semangat dan kakak saya tercinta yaitu Putri Nur Azkia dan adik saya yaitu M. Sulthan Al-Musthofa yang sudah banyak membantu dan mendoakan serta memberikan semangat.
8. Kepada sahabat saya di Tenggara Desi, Anti, Nidak, Ayik, Anti, dan Lita teman sekamar kos saya dan sahabat saya di Banjarmasin Husnul, serta seseorang dengan NIM 190102030060 karena sudah mendoakan, mendukung, serta menemani dalam susah dan senang saya selama menjalani proses pendidikan ini.

Semoga Allah SWT. melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada mereka dan mencatatnya sebagai kebaikan dengan pahala yang berlipat ganda. Penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah di sisi-Nya.

Banjarmasin, 01 Jumadil Akhir 1445 H
14 Desember 2023 M

Penulis

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

- | | |
|-----------------|------------|
| 1. أ : A | 16. ط : Th |
| 2. ب : B | 17. ظ : Zh |
| 3. ت : T | 18. ع : ` |
| 4. ث : Ts | 19. غ : Gh |
| 5. ج : J | 20. ف : F |
| 6. ح : <u>H</u> | 21. ق : Q |
| 7. خ : Kh | 22. ك : K |
| 8. د : D | 23. ل : L |
| 9. ذ : Dz | 24. م : M |
| 10. ر : R | 25. ن : N |
| 11. ز : Z | 26. و : W |
| 12. س : S | 27. هـ : H |
| 13. ش : Sy | 28. ء : ‘ |
| 14. ص : Sh | 29. ي : Y |
| 15. ض : Dh | |

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
َ	A	Fathah
ِ	I	Kasrah
ُ	U	Dhammah

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
اِي	Ai	a dan i
اُو	Au	a dan u

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
آ	Ā	a dengan garis di atas
إِي	Ī	i dengan garis di atas
أُو	Ū	u dengan garis di atas

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialihaksarakan menjadi huruf /I/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijāl bukan ar-rijāl, al-dīwān bukan ad-dīwān.

4. Syiddah (*Tasyīd*)

Syiddah atau *tasyīd* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan sebuah tanda yang ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Ta Marbūtah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf *Ta Marbūtah* terdapat pada huruf yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/ (lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika *Ta Marbūtah* tersebut

diikuti kata sifat (*na'tz*) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf *Ta Marbūtah* tersebut diikuti kata benda, (*ism*) maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /t/ (lihat contoh 3).

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1.	طَرِيقَةٌ	Thāriqah
2.	الْجَامِعَةُ الْإِسْلَامِيَّةُ	Al-Jāmīah al-Islāmiyyah
3.	وَحْدَةُ الْوُجُودِ	Wahdah al-Wujūd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain-lain. Jika nama ini didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al-Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam PUEBI sebetulnya juga dapat ditetapkan dalam alih aksara ini, misalnya ketentuan mengenai cetak miring (*italic*) atau cetak tebal (*bold*). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dengan alih aksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan untuk tidak dialihaksarakan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abd al-Samad al-Palimbānī, Nuruddin al-Raniri, tidak Nūr al-Dīn al-Rānīrī.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (*fi'l*), kata benda (*ism*), maupun kata huruf (*harf*) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat-kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَبَ الْأُسْتَاذُ	Dzahaba al-ustādzu
ثَبَّتَ الْأَجْرُ	Tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	Al-ḥarakah al-‘ashriyyah
أَشْهَدُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	Asyahdu an lā ilāha illa Allāh
مَوْلَانَا مَلِكُ الصَّالِحِ	Maulānā Malik al-Shālīh
يُؤْتِرُكُمْ اللَّهُ	Yu’tsirukum Allāh
الْمَظَاهِرُ الْعَقْلِيَّةُ	Al-Mazhāhir al-‘aqliyyah
حُبُّ الْإِسْتِطْلَاعِ	Hub al-istithlā’
الْمَادَّةُ الْمَادَّةُ الْمَصْنُوعَةُ مِنَ الْحَيَوَانَاتِ	Al-māddah al-mashnū’ah min al- hayawān
طَرْفُ الْعَيْنِ	Tharf al-‘ayni
الْمُسَاهَمَةُ	Al-musāhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا	Man salaka tharīqan

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
BUKTI BEBAS PLAGIASI	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI.....	ix
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	7
F. Penelitian Terdahulu	8
G. Sistematika Penulisan	10
BAB II KAJIAN TEORI	12
A. Perpustakaan Perguruan Tinggi	12
B. Mutu Layanan.....	13
C. Pustakawan	20
D. Psikologi Perpustakaan	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	26
B. Lokasi Penelitian	26
C. Populasi dan Sampel	32
D. Data dan Sumber Data.....	34
E. Teknik Pengumpulan Data	35
F. Instrumen Penelitian	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
H. Teknik Validitas dan Keabsahan Data	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan	72

BAB V	PENUTUP.....	81
	A. Simpulan.....	81
	B. Saran.....	82
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	89
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	106

DAFTAR TABEL

No.		Halaman
3.1	Sumber Daya Manusia Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.....	29
3.2	Waktu Layanan Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	31
3.3	Matriks: Data, Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.4	Skala Likert	38
3.5	Kategorisasi Data	43
3.6	Hasil Uji Validitas.....	44
3.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	46
4.1	Mempermudah dalam pencarian informasi	48
4.2	Menjelaskan informasi yang mudah dipahami	49
4.3	Menggunakan bahasa yang sopan dan santun	50
4.4	Memberikan waktu peminjaman dan pengembalian sesuai peraturan	51
4.5	Menjelaskan dengan baik aturan peminjaman	52
4.6	Menjelaskan dengan baik aturan pengembalian	53
4.7	Memberikan keamanan dan kenyamanan	54
4.8	Memberikan sanksi bagi pelanggar	55
4.9	Memeriksa pengunjung yang terdeteksi pada saat melewati alarm pendeteksi buku	55
4.10	Memberikan informasi secara terang-terangan.....	56
4.11	Keterbukaan mengenai sanksi berupa denda atas keterlambatan pengembalian buku	57
4.12	Memberikan sanksi sesuai aturan yang telah ditetapkan	58
4.13	Memastikan pemustaka mengisi daftar kunjung	59
4.14	Memperhatikan jalur naik dan turun tangga pemustaka	60
4.15	Membunyikan bel peringatan waktu istirahat dan pulang	61
4.16	Memeriksa bahan pustaka secara menyeluruh.....	62
4.17	Menyusun bahan pustaka sesuai dengan klasifikasinya	63
4.18	Melakukan kegiatan promosi perpustakaan	63

4.19	Memperlakukan setiap pemustaka secara adil	65
4.20	Menegur pemustaka secara adil bagi yang melakukan pelanggaran	66
4.21	Memperlakukan pemustaka dengan tidak membanding-bandingkan antar pemustaka	67
4.22	Melakukan jam buka sesuai dengan aturan yang ditetapkan	68
4.23	Memeriksa ketepatan pengembalian buku	69
4.24	Melakukan jam tutup sesuai dengan aturan yang ditetapkan	70
4.25	Rekapitulasi data hasil penelitian	71

DAFTAR GAMBAR

No.		Halaman
3.1	Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin	30
4.1	Diagram Nilai Skala Indikator	71
6.1	Layanan Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.....	104
6.2	Menyebarkan Angket Kepada Pemustaka	105

DAFTAR LAMPIRAN

No.		Halaman
1.	Daftar Terjemah	89
2.	Output SPSS Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	90
3.	Angket Pengumpulan Data	95
4.	Rekap Skor Responden	98
5.	Rekapitulasi Data Indikator	99
5.	Surat-Surat	102
6.	Dokumentasi	104
7.	Daftar Riwayat Hidup	106