

**PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN
DI PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
PERBANAS SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Wijaya Kusuma Surabaya**



Oleh :

**TEGAR WIRATAMA
NPM : 14540015**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2018

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tegar Wiratama

NPM : 14540015

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Skripsi ini hasil jiplakan, maka saya menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 22 Januari 2018

Yang membuat pernyataan



Tegar Wiratama

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

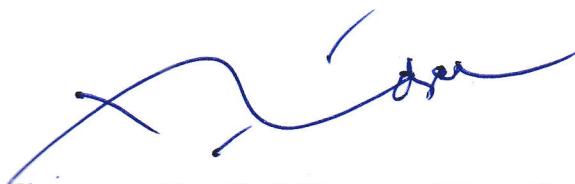
**Judul Skripsi : Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Pustakawan di
Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas
Surabaya**

Nama : Tegar Wiratama

N.P.M : 14540015

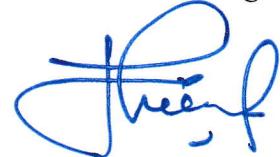
Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan

Dosen Pembimbing I



(Drs. Yudi Harianto CU., MIP)

Dosen Pembimbing II



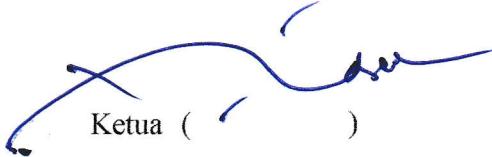
(Fahriyah, S.Sos., MA)

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 29
Januari 2018

Dewan Penguji

Drs. Yudi Harianto CU., MIP

Ketua ()

Fahriyah, S.Sos., MA

Sekretaris ()

Hj.Dra. Heddy Poerwandari, M.IP

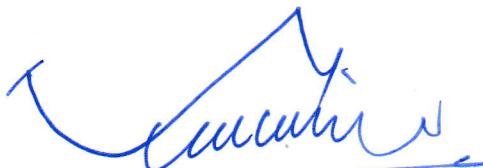
Anggota ()

Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si.

Anggota ()

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si.

MOTTO

Barangsiapa melalui suatu jalan untuk mencari ilmu, maka Allah memudahkan jalan baginya ke surga.

(HR. Muslim)

Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.

(Winston Churchill)

Kamu harus bertarung untuk meraih cita-citamu. Kamu harus berkorban dan bekerja keras untuk itu

(Lionel Messi)

ABSTRAK

Wiratama Tegar. 2018. Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya. Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
Pembimbing : (I) Drs. Yudi Harianto CU., MIP. (II) Fahriyah, S.Sos., MA

Kata Kunci : *Perpustakaan Perguruan Tinggi, Kinerja, Pustakawan*

Konsep kinerja apabila tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan profesi yaitu pekerjaan untuk menyelesaikan memerlukan penguasaan dan penerapan teori ilmu pengetahuan yang dipelajari dari lembaga pendidikan tinggi secara profesional. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kinerja pustakawan di perpustakaan sekolah tinggi ilmu ekonomi perbanas surabaya

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif .Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa STIE Perbanas Surabaya. dengan teknik sampel peluang (*accidental sampling*) jumlah sampel ditentukan merujuk pada teori masyuri yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti maka jumlah sampel berjumlah 51 orang.teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu: teknik interview,kuisioner,observasi dan dokumentasi. Sedangkan pengolahan analisis data yaitu: editing, koding dan tabulasi.

Berdasarkan pada analisis data, maka dapat diketahui sebagai berikut Kualitas Kerja Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas adalah **Baik**, dengan persentase Tinggi 80%, Ketepatan Waktu Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas adalah **Cukup Baik**, dengan persentase Sedang 82%, Inisiatif Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas adalah **Cukup baik**, dengan persentase Sedang 53%, Kemampuan Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas adalah **Cukup Baik**, dengan persentase Sedang 51%, Komunikasi Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas adalah **Baik**, dengan persentase Tinggi 59%. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya adalah **Baik** dengan persentase Tinggi 67% dan sudah mengetahui pustakawan melaksanakan semua kegiatan di perpustakaan sesuai dengan Pustakawan yang profesional.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu, yang saya beri Judul "Persepsi Pengguna Terhadap Kinerja Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya" Tujuan dari penyusunan skripsi ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian sarjana pendidikan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Program Studi Ilmu Perpustakaan di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya (UWKS).

Didalam penggeraan skripsi ini telah melibatkan banyak pihak yang sangat membantu dalam banyak hal. Oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada :

1. Prof. Sri Harmadji, dr. Sp. THT-KL(K), selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya
2. Drs. Sucahyo Tri Budiono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Drs. Yudi Harianto CU., MIP selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan juga selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, tenaga dan pikiran serta meluangkan waktu untuk memberikan dorongan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan

4. Fahriyah, S.sos, MA, selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Wijaya Kusuma Surabaya dan juga selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, tenaga dan pikiran serta meluangkan waktu untuk memberikan dorongan semangat sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Dra. Heddy Poerwandari, M.IP selaku Dosen Penguji yang telah memberikan sara-saran sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.
6. Yanuastrid Shintawati, S.IPI., M.Si. selaku Dosen Penguji yang telah memberikan sara-saran sehingga penulisan skripsi ini menjadi lebih baik dari sebelumnya.
7. Ibu Munawaroh, S.S., M.Si. selaku Kepala Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya , yang telah sangat membantu dalam perolehan informasi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini
8. M. Hudhan Hakiki, S.IIP. selaku Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya, terima aksih atas bimbingan dan bantuan yang diberikan kepada penulis, yang telah sangat membantu dengan tulus dan senang hati.
9. Kedua orang tua dan kakak saya yang senantiasa mendo'akan serta memberikan motivasi. Tidak akan pernah ada hal yang cukup untuk membalas segala kasih sayangnya dan jasa keduanya. Semoga mereka selalu dalam lindungan dan mendapat ridho Allah SWT, dan termasuk golongan orang-orang yang beruntung.

10. Para responden yang telah bersedia meluangkan waktu untuk membantu penulis menyelesaikan penelitian ini.
11. Seluruh teman-teman seangkatan dan seperjuangan, Jadid, Ido, Dian, Halima, Ferry, Silvi, Ritha, Julia, Nalatia, Rinndi, yang sudah seperti saudara sendiri yang selalu menemani baik susah maupun senang dan semoga tetap menjadi saudara sampai kapan pun.
12. Teman teman seluruh FISIP, Ilmu Perpustakaan dan Ormawa lainnya yang telah mendukung dan selalu mendampingi yang tidak bisa disebutkan satu persatu
13. Yang tercinta dan tersayang, Alfa Nuril Imaniar yang selalu mendampingi dan memberikan semangat dalam suka dan duka, terima kasih atas sukungan, semangat, dan selalu sabar memberikan nasehat.

Akhir kata, semoga segala bentuk bantuan yang telah penulis berikan, mendapatkan balasan dari ALLAH SWT. Penulis telah berupaya semaksimal mungkin dalam menyelesaikan penulisan ini, tetapi penulis menyadari bahwa tidak ada manusia yang lepas dari kekurangan. Kiranya skripsi ini bermanfaat dalam memperkaya ilmu pengetahuan, khususnya Ilmu Perpustakaan.

Surabaya, 22 Januari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Depan Sampul.....	i
Halaman Keaslian Skripsi	ii
Lembar Persetujuan	iii
Lembar Pengesahan	iv
Motto	v
Abtrak	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Bagan	xvii
Daftar Diagram	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penelitian	6
1.7 Penelitian Sebelumnya	7
1.8 Landasan Teori	8
1.8.1 Konsep Persepsi	8
1.8.2 Konsep Kinerja	9
1.8.3 Konsep Kinerja Pustakawan	10
1.8.3.1 Aspek-aspek Standar Kinerja	11
1.8.3.2 Tolak Ukur Kinerja Pustakawan	12
1.8.3.3 Indikator Kinerja	14
1.8.4 Pustakawan	18
1.8.4.1 Peranan Pustakawan	21
1.8.4.2 Kegiatan Pustakawan	24
1.8.4.3 Jabatan Fungsional	25
1.8.5 Perpustakaan Perguruan Tinggi	26
1.8.5.1 Tujuan perpustakaan Perguruan Tinggi	27
1.8.5.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi	28
1.8.5.3 Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi	30
1.8.5.4 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	32
1.8.5.5 Kerjasama Antar Perpustakaan	34
1.8.5.6 Pengguna	38
1.9 Metode Penelitian	39
1.9.1 Ruang Lingkup	39

1.9.2 Variabel Penelitian	39
1.9.2.1 Definisi Operasional	40
1.9.2.2 Indikator Variabel.....	40
1.9.3 Lokasi Penelitian	42
1.9.4 Populasi dan Kerangka Sampel	43
1.9.4.1 Populasi	43
1.9.4.2 Sampel	43
1.9.4.3 Teknik Pengumpulan Data	44
1.9.5 Teknik Pengolahan Analisis Data	46
BAB II DESKRIPSI UMUM LOKASI	49
2.1 Sejarah Singkat di Perpustakaan STIE Perbanas	49
2.2 Visi dan Misi Perpustakaan STIE Perbanas Suarabaya	50
2.2.1 Visi	50
2.2.2 Misi	50
2.2.3 Struktur Organisasi perpustakaan STIE Perbanas	51
2.3 Aturan Perpustakaan	52
2.4 Lokasi dan Fasilitas Gedung	55
2.4.1 Lokasi	55
2.4.2 Fasilitas Gedung	55
2.5 Jam Buka	64
2.6 Layanan Perpustakaan	65
2.7 Fasilitas Perpustakaan	69
2.8 Koleksi Perpustakaan	72
2.9 Pengguna Perpustakaan	74
2.10 Sumber Daya Manusia	76
2.11 Prestasi Pustakawan	78
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	81
3.1 Hasil	81
3.1.1 Identitas Responden	81
3.1.2 Analisis Data Penelitian	82
3.1.2.1 Kualitas Kerja Pustakawan	81
3.1.2.2 Ketepatan Waktu Pustakawan	90
3.1.2.3 Inisiatif Pustakawan	94
3.1.2.4 Kemampuan Pustakawan	99
3.1.2.5 Komunikasi Pustakawan	105

3.1.2.6 Kinerja Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya	112
3.2 Pembahasan	113
3.2.1 Kualitas Kerja Pustakawan	113
3.2.2 Ketepatan Waktu	113
3.2.3 Inisiatif Pustakawan	113
3.2.4 Kemampuan Pustakawan	114
3.2.5 Komunikasi Pustakawan	114
3.2.6 Kinerja Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya	114
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	115
4.1 Kesimpulan	115
4.2 Saran	116

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Status Pendidikan Pegawai Perpustakaan STIE Perbanas.....	77
Tabel 2.2	Daftar Nama dan Jabatan Staf Perpustakaan	77
Tabel 2.3	Daftar Penghargaan yang diterima oleh Perpustakaan STIE Perbanas	78
Tabel 3.1	Jenis Kelamin	81
Tabel 3.2	Asal Jurusan	82
Tabel 3.3	Pustakawan sudah memiliki kemampuan sesuai pendidikan...	83
Tabel 3.4	Pustakawan memiliki pengetahuan yang luas	84
Tabel 3.5	Pustakawan memiliki keterampilan dalam membantu pengguna	85
Tabel 3.6	Pustakawan mempunyai prestasi/penghargaan di bidangnya	86
Tabel 3.7	Pustakawan memiliki kedisiplinan tinggi dalam bekerja	87
Tabel 3.8	Kualitas Kinerja	88
Tabel 3.9	Pustakawan sudah akurat dalam memberikan informasi	90
Tabel 3.10	Pustakawan <i>update</i> dalam memberikan informasi	91
Tabel 3.11	Ketepatan waktu dalam memenuhi kebutuan pengguna	92
Tabel 3.12	Ketepatan Waktu Pustakawan	93

Tabel 3.13	Pustakawan iku berfikir untuk kemajuan perpustakaan	94
Tabel 3.14	Pustakawan selalu membantu ketika pengguna kesulitan dalam mengakses informasi	95
Tabel 3.15	Pustakawan membuat suasana perpustakaan menjadi lebih nyaman dengan tata ruang dan tata koleksi yang rapi	96
Tabel 3.16	Pustakawan sering mengadakan kegiatan untuk menarik mina mahasiswa untuk berkunjung ke perpustakaan	97
Tabel 3.17	Inisiatif Pustakawan	98
Tabel 3.18	Pustakawan mampu dalam memecahkan masalah yang dihadapi pengguna	99
Tabel 3.19	Pustakawan mampu dalam memberikan bimbingan kepada pengguna untuk menemukan informasi	100
Tabel 3.20	Pustakawan mampu menciptakan suasana yang kondusif	102
Tabel 3.21	Pustakawan mampu menjawab pertanyaan pengguna yang berkaitan dengan perpustakaan	103
Tabel 3.22	Kemampuan Pustakawan	104
Tabel 3.23	Pustakawan dapat berkomunikasi dengan pengguna melalui surat/email/chatting/sosial media	105
Tabel 3.24	Pustakawan dapat berkomunikasi dengan pengguna melalui panggilan telepon/tatap muka langsung	106

Tabel 3.25	Pustakawan berinteraksi dengan pengguna melalui kegiatan	107
Tabel 3.26	Pustakawan mengkomunikasikan program kegiatan melalui promosi di media	108
Tabel 3.27	Pustakawan menjalin kerjasama dengan perpustakaan lain	109
Tabel 3.28	Komunikasi Pustakawan	111
Tabel 3.29	Kinerja Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya .	112

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Denah keseluruhan Gedung Perpustakaan STIE Perbanas	56
Gambar 2.2	Ruang Sirkulasi	57
Gambar 2.3	Ruang Koleksi Buku dan Ruang Baca	58
Gambar 2.4	Ruang Diskusi	59
Gambar 2.5	Ruang Karya Ilmiah	59
Gambar 2.6	Ruang ESAC	60
Gambar 2.7	Ruang Koleksi Digital	61
Gambar 2.8	Ruang Koleksi Terbitan Berkala	62
Gambar 2.9	Ruang Referendum dan Koleksi S2	63
Gambar 2.10	Ruang Refrensi dan Koleksi	64
Gambar 2.11	Laporan Pengunjung bulan September 2017	75
Gambar 2.12	Laporan Pengunjung bulan Oktober 2017	75
Gambar 2.13	Laporan Pengunjung bulan Desember 2017	76

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Struktur Organisasi Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya 50

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3.1 Kualitas Kinerja Pustakawan	89
Diagram 3.2 Ketepatan Waktu Pustakawan	93
Diagram 3.3 Inisiatif Pustakawan	98
Diagram 3.4 Kemampuan Pustakawan	104
Diagram 3.5 Komunikasi Pustakawan	111
Diagram 3.6 Kinerja Pustakawan di Perpustakaan STIE Perbanas Surabaya	112