

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI IAIN  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK  
BANGKA BELITUNG**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan**

**Oleh:**

**Irwanto**

**1411043**

**Program Studi: Pendidikan Agama Islam**

**Fakultas: Tarbiyah**

**Kepada:**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**

**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK**

**BANGKA BELITUNG**

**2019**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Irwanto

NIM : 1411043

Jurusan : Tarbiyah

Program Studi : Pendidikan Agama Islam (PAI)

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung”** ini adalah asli hasil karya atau penelitian saya sendiri, dan bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi mana pun. Sepanjang pengetahuna saya, tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali yang secara tertulis dijadikan acuan/kutipan dalam naskah skripsi ini.

Bangka, 21 Januari 2019

Yang menyatakan

  
METERAI  
TEMPEL  
TGL. 20  
088EAF44442366  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Irwanto

NIM: 1411043



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
ISTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG

Jl. Raya Mentok KM 13, Desa Petaling Kcc. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Babel, 33173

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi

Saudara Irwanto

Kepada Yth,  
Ketua Fakultas Tarbiyah dan Keguruan  
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung  
Di Petaling

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah membaca, mencermati dan melakukan beberapa kali bimbingan serta mengadakan perbaikan seperlunya, baik dari segi isi, bahasa, serta teknik penulisan maka Kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : Irwanto

NIM : 1411043

Jurusan : Tarbiyah

Prodi : Pendidikan Agama Islam (PAI)

Judul : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

Telah dapat diajukan kepada Jurusan Tarbiyah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung untuk memenuhi salah satu dari syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd). Harapan Kami, Semoga dalam waktu dekat skripsi ini dapat dimunaqasyahkan.

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terima kasih.

*Wassalamu'alaikum, Wr. Wb.*

Pembimbing I

Dr. Yusra Jamali, M.Pd  
NIP.197602082009011010

Bangka, 08 Februari 2019

Pembimbing II

Anna Musyarofah, M.Pd.I  
NIDN. 2008019101



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIKBANGKA BELITUNG  
FAKULTAS TARBİYAH

Alamat : Jl. Raya Petaling Km.13 Kec. Mendo Barat Bangka 33215 Telp. Fax (0717) 94578

**NOTA DINAS KONSULTAN**

Hal . : Skripsi  
Saudara Irwanto

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Tarbiyah  
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung  
Di Bangka

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Setelah melakukan beberapa kali konsultasi dan meneliti hasil perbaikan, maka kami selaku penguji berpendapat bahwa skripsi mahasiswa:

Nama : Irwanto  
Nim : 1411043  
Fakultas : Tarbiyah  
Program Studi : Pendidikan Agama Islam (PAI)  
Judul : Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung

Telah layak diajukan kepada Fakultas Tarbiyah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung guna memenuhi sebagian syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd).

Demikian dan harap maklum. Atas segala perhatiannya diucapkan banyak terimakasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Bangka, April 2019

Konsultan I

Subardi, M.KPd

NIP. 197503312007011018

Konsultan II

Sumar, M.Pd.I

NIDN. 2005058701





**KEMENTERIAN AGAMA RI**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI**  
**SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK BANGKA BELITUNG**  
**FAKULTAS TARBIYAH**

Jalan Raya Petaling Km. 13 Kec. Mendo Barat, Kab. Bangka, Prov. Kep. Bangka Belitung  
E-Mail: stainbangkabelitung@kemenag.go.id, stain32\_sasabel@yahoo.co.id  
BANGKA 33173

**PENGESAHAN**

Nomor: B - 049/In.40/PP.01.1/AKA.P/4/2019

Skripsi dengan judul: Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : Irwanto

N I M : 1411043

Jurusan : Tarbiyah

Program Studi : Pendidikan Agama Islam (PAI)

telah dimunaqasyahkan pada hari: Senin, tanggal 8 April 2019 dengan nilai B (83.50), dan dinyatakan sah dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Pd.

**DEWAN SIDANG MUNAQASYAH**

Pembimbing I,

Dr. Yusra Jamali, M.Pd  
NIP. 197602082009011010

Pembimbing II,

Anna Musyarofah, M.Pd.I  
NIDN. 2008019101

Penguji I,

Subardi, M.KPd  
NIP. 197503312007011018

Penguji II,

Sumar, M.Pd.I  
NIDN. 2005058701

Ketua Panitia

Muhamad, M.Pd.I  
NIDN. 2002098802



Bangka, 25 April 2019

Dekan Fakultas Tarbiyah,

Hadarah, M.Ag  
NIP. 19671222 2002122002

## HALAMAN MOTO

أَفْضَلُ النَّاسِ الْمُؤْمِنُ الْعَالِمُ الَّذِي إِذَا احتِيجَ إِلَيْهِ نَفَعَ وَإِذَا اسْتُغْنِيَ عَنْهُ أَغْنَى نَفْسَهُ

(رواه البيهقي)

Rasulullah bersabda: *“Seutama-utama manusia ialah seorang mukmin yang berilmu. Jika ia dibutuhkan, maka ia memberi manfaat. Dan jika ia tidak dibutuhkan ia dapat memberi manfaat pada dirinya sendiri”*

(HR. Al-Baihaqi)

*“Barang siapa menghendaki kebaikan dunia, maka hendaknya ia menggunakan ilmu, dan barang siapa menghendaki kebaikan akhirat, maka hendaknya menggunakan ilmu”*

(Imam Asy-Syafi’i)

*“Perpustakaan adalah tempat untuk memenuhi dahaga ilmu pengetahuan”*

(Abdurrahman Wahid)

**PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
PERPUSTAKAAN DI IAIN SYAIKH ABDURRAHMAN SIDDIK  
BANGKA BELITUNG**

Irwanto  
1411043  
Fakultas Tarbiyah  
Program Studi Pendidikan Agama Islam  
IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik  
Bangka Belitung

***Abstract***

Penelitian dilaksanakan di perpustakaan IAIN SAS Bangka Belitung. Topik penelitian berkenaan dengan kualitas pelayanan perpustakaan di IAIN SAS Bangka Belitung. Karena perpustakaan merupakan lembaga esensial dalam suatu layanan pendidikan terutama perguruan tinggi. Salah satu perannya adalah untuk menunjang *Tri Dharma* perguruan tinggi, oleh karenanya dibutuhkan kualitas pelayanan perpustakaan. Kualitas pelayanan perpustakaan dapat diketahui dengan dilakukannya pengukuran, salah satunya ialah pengukuran persepsi pemustaka dalam hal ini adalah mahasiswa. Dengan demikian, dapat diketahui pendapat dan sikap mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN SAS Bangka Belitung. Beberapa kriteria untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan yakni aspek pelayanan, aspek sarana dan prasarana serta aspek kondisi interaksi sosial dalam pelayanan perpustakaan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan Fakultas Tarbiyah. Sampel ditentukan dengan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh sebanyak 280 responden dengan teknik *simple random sampling*. Hasil dari data yang diperoleh kemudian diolah dengan menyeleksi data dan membuat prosentase data. Peneliti menggunakan skala likert untuk mengukur dan menginterpretasi sikap atau persepsi mahasiswa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan IAIN SAS Bangka Belitung secara keseluruhan ialah memuaskan dengan hasil skor rata-rata yaitu 3,53 dengan prosentase 71%. Dengan rincian persepsi mahasiswa terhadap aspek pelayanan mempunyai skor 3,56 (puas) dengan prosentase 72%, persepsi mahasiswa terhadap aspek sarana dan prasarana perpustakaan memiliki skor 3,38 (cukup puas) dengan prosentase 68% dan persepsi mahasiswa terhadap kondisi interaksi sosial dalam pelayanan memiliki skor 3,66 (puas) dengan prosentase 74%.

**Kata Kunci:** Persepsi, kualitas dan pelayanan perpustakaan.

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillah hirrahmaa nirrahiim*

*Assalamu 'alaikum warahmatullaahi wabarakaatuh*

Tiada kata yang paling indah kita ungkapkan selain puja dan puji syukur kepada Allah SWT. Karena atas berkat keridhoan dan izin-Nyalah yang telah memberikan berbagai fasilitas gratis yang bisa kita nikmati sesuka hati, sehingga jika kita hitung nikmatNya maka tiada satu makhlukpun yang akan mampu menghitungnya. Shalawat serta salam selalu kita curahkan kepada junjungan Agung Nabi Muhammad SAW karena melalui risalah-risalahnya yang diwahyukan Tuhan kepada umat manusia dapat keluar dari belenggu kesesatan ke dalam cahaya rahmat dan krdhoan Allah SWT.

Skripsi ini berjudul “Persepsi Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung”. penyusun menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, pada kesempatan ini penyusun mengucapkan banyak terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Dr. Zayadi, M.Ag, selaku Rektor IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
2. Dr. Hadarah, M.Ag selaku Dekan Fakuktas Tarbiyah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung.
3. Dr. Janawi. M.Ag selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan masukan dan arahnya sehingga terselesainya skripsi ini



4. Dr. Yusra Jamali, M.Pd selaku Pembimbing I dan Ibu Anna Musyarofah, M.Pd.I selaku Pembimbing II yang telah meluangkan segala waktu dan pemikirannya, membimbing dan mengarahkan dengan penuh perhatian.
5. Subardi, M.KPd selaku Konsultan I dan Sumar, M.Pd.I selaku Konsultan II yang telah memberikan koreksi dan catatan berharga untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Para petugas (ibu Umi, Neli dan Aisyah) serta kepala perpustakaan (ibu Hilda) IAIN SAS Bangka Belitung, terimakasih mendalam telah membantu memberikan informasi yang dibutuhkan hingga terselesainya skripsi ini.
7. Seluruh Dosen IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung yang telah menanamkan jiwa intelektual dalam diri pribadi.
8. Ayahanda dan Ibunda tercinta beserta kakak dan adikku tersayang yang telah mendo'akan dan memberikan dukungan bersifat moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Rekan-rekan seperjuangan, yang telah membantu proses penyelesaian skripsi ini terutama saudara Muhammad Rafsanjani Al-Awali, Maulina Ismaniarti, Idon Al Mukaddam serta seluruh teman-teman yang berjasa dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga segala bimbingan, nasehat dan bantuan yang Bapak Ibu berikan menjadi amal kebaikan di *yaumul hisab*. Ibarat pepatah, “tak ada gading yang tak retak”. Demikianlah skripsi ini adanya, banyak kekurangan di sana sini. Namun demikian, terlepas dari berbagai kelemahan dan kekurangan, besar harapan

penyusun, skripsi ini dapat bermanfaat. Akhirnya saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi perbaikan dan pengembangan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Petaling, April 2019

Penyusun

Irwanto

NIM: 1411043

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	ii
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>NOTA DINAS KONSULTAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii

## BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah .....	7
C. Rumusan Masalah .....	7
D. Tujuan Penelitian .....	7
E. Kegunaan Penelitian .....	8
F. Telaah Pustaka .....	8
G. Hipotesis .....	12
H. Sistematika Pembahasan .....	12

## **BAB II LANDASAN TEORI**

A. Persepsi.....	14
1. Definisi Persepsi .....	14
2. Proses Seleksi Dalam Persepsi .....	16
3. Syarat Terjadinya Persepsi .....	17
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	19
B. Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	21
1. Definisi Kualitas Pelayanan .....	21
2. Prinsip-prinsip Kualitas Pelayanan .....	23
3. Manfaat Pengukuran Kualitas Pelayanan .....	24
4. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	26
5. Teknik Pelayanan Prima Perpustakaan.....	28
6. Unsur-unsur pelayanan perpustakaan perguruan Tinggi .....	30
7. Macam-macam Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	35
C. Sarana dan Prasarana Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	40
1. Definisi Sarana dan Prasarana perpustakaan .....	40
2. Fungsi Sarana dan Prasarana perpustakaan .....	41
3. Macam-macam Sarana dan Prasarana perpustakaan .....	42
4. Standar Sarana dan Prasarana Perpustakaan Perguruan Tinggi ....	46
D. Kondisi Interaksi Sosial Pelayanan Perpustakaan .....	48
1. Definisi Interaksi Sosial.....	48
2. Syarat Terjadinya Interaksi Sosial .....	49
3. Sikap Dalam Pelayanan Perpustakaan .....	51

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	55
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	55
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	56
D. Sumber Data .....	58
E. Teknik Pengumpulan Data .....	59
F. Uji Kualitas Instrumen .....	60
G. Pengolahan dan Teknik Analisis Data .....	65

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Persepsi mahasiswa terhadap aspek pelayanan perpustakaan IAIN SAS Bangka Belitung .....	75
B. Persepsi mahasiswa terhadap aspek sarana dan prasarana perpustakaan IAIN SAS Bangka Belitung .....	94
C. Persepsi mahasiswa terhadap aspek kondisi interaksi sosial dalam pelayanan perpustakaan IAIN SAS Bangka Belitung .....	105

### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	106
B. Saran .....	109

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **DAFTAR LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel III.1	Data statistik pengunjung perpustakaan Fakultas Tarbiyah IAIN Syaikh Abdurrahman Siddik Bangka Belitung koleksi sirkulasi tahun 2018 .....	57
Tabel III.2	Rekapitulasi keputusan uji validitas instrumen .....	63
Tabel III.3	Nilai reliabilitas instrumen .....	65
Tabel IV.1	Ketepatan waktu (jam buka-tutup) perpustakaan .....	73
Tabel IV.2	Kecukupan waktu kunjungan perpustakaan .....	74
Tabel IV.3	Kepuasan waktu kunjungan perpustakaan .....	75
Tabel IV.4	Kemudahan prosedur peminjaman buku .....	76
Tabel IV.5	Kecukupan waktu peminjaman buku selama satu minggu .....	77
Tabel IV.6	Kecukupan jumlah buku yang dipinjamkan .....	78
Tabel IV.7	Kecukupan waktu perpanjangan buku yang dipinjamkan .....	79
Tabel IV.8	Kesesuain denda administrasi .....	80
Tabel IV.9	Kejelasan petunjuk penelusuran bahan pustaka .....	81
Tabel IV.10	Kemudahan penelusuran informasi secara manual .....	82
Tabel IV.11	Kecepatan petugas dalam melayani .....	83
Tabel IV.12	Keakuratan informasi yang diberikan oleh petugas .....	84
Tabel IV.13	Keterampilan petugas dalam melayani .....	85
Tabel IV.14	Pelayanan perpustakaan memberikan kepuasan kepada pengguna ..	86
Tabel IV.15	Nilai rata-rata persepsi mahasiswa terhadap aspek pelayanan .....	87
Tabel IV.16	Kondisi gedung perpustakaan cukup baik dan memadai .....	89
Tabel IV.17	Kecukupan kursi dan meja untuk membaca .....	90
Tabel IV.18	Kecukupan loker atau lemari penitipan barang .....	91

Tabel IV.19	Kualitas kondisi fisik bahan pustaka .....	92
Tabel IV.20	Ketersediaan koleksi yang terbaru atau <i>up to date</i> .....	93
Tabel IV.21	Kesesuain koleksi terhadap kebutuhan pengguna .....	94
Tabel IV.22	Kelengkapan koleksi umum .....	95
Tabel IV.23	Kecukupan jumlah koleksi bahan pustaka .....	96
Tabel IV.24	Skor rata-rata persepsi mahasiswa terhadap aspek sarana dan prasarana perpustakaan .....	97
Tabel IV.25	Efektivitas komunikasi dalam pelayanan .....	98
Tabel IV.26	Sikap senyum petugas dalam melayani .....	99
Tabel IV.27	Sikap santun petugas dalam melayani .....	100
Tabel IV.28	Sikap ramah petugas dalam melayani .....	101
Tabel IV.29	Sikap siap dan sigap petugas dalam melayani .....	102
Tabel IV.30	Kepedulian petugas terhadap keluhan pengguna .....	103
Tabel IV.31	Sikap petugas untuk membantu pengguna .....	104
Tabel IV.32	Sikap petugas memberikan kenyamanan kepada pengunjung .....	105
Tabel IV.33	Skor rata-rata persepsi mahasiswa terhadap aspek kondisi interaksi sosial dalam pelayanan perpustakaan .....	106
Tabel IV.34	Rekapitulasi persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan IAIN SAS Babel .....	108