

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan merupakan elemen kunci bagi kemajuan suatu negara, oleh karena itu, perlu terus ditingkatkan kualitasnya dengan memanfaatkan secara optimal sumber daya yang tersedia. Sumber daya manusia (SDM) dianggap sebagai aset yang akan memainkan peran penting dalam mendorong Indonesia mencapai tingkat kemajuan yang tinggi, karena perkembangan suatu negara sangat tergantung pada kualitas SDM yang ada di dalamnya. (Tatang Muh Nasir, Irawan, Lilis Yulistiawati, Naufal Ridho Pasyola, & Oman Warman, 2023). Oleh karena itu, maka pendidikan adalah suatu kebutuhan yang sangat penting dalam perkembangan masyarakat dan juga perkembangan individu, begitu juga Pendidikan sekolah, Pendidikan sekolah menjadi salah satu factor dalam membentuk keberhasilan siswa dalam kehidupannya. Sebagaimana menurut (Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia, n.d.) menyatakan bahwa Pendidikan adalah proses belajar dan mengajar yang terorganisir yang di lakukan guna mengembangkan kemampuan, pengetahuan, sikap serta keterampilan seseorang agar dapat bermanfaat bagi kehidupannya.

Dalam mewujudkan hal tersebut, Pendidikan disekolah memerlukan komponen komponen yang mampu menunjang proses keberlangsungan belajar seorang siswa. Salah satu komponen yang mampu mendukung siswa adalah perpustakaan. Dalam (Undang Undang Sistem Pendidikan Nasional no. 2 tahun 1989) Perpustakaan sekolah sebagai salah satu sarana Pendidikan penunjang kegiatan belajar siswa memegang peranan yang sangat penting dalam memacu tercapainya tujuan pendidikan di sekolah.

Perpustakaan menurut (Luthfiyah, 2015) adalah Sebagai salah salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola dan memberikan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun masyarakat umum. Perpustakaan menurut (Puspitasari, 2016) merupakan salah satu

penunjang untuk meningkatkan dan menunjang kegiatan belajar dan sebagai pusat dari berbagai disiplin ilmu untuk menunjang sebagai sarana dalam upaya mencerdaskan kehidupan bangsa dalam hal ini di bidang Pendidikan.

Perpustakaan sekolah memiliki tujuan yang sifatnya mendukung terselenggaranya proses belajar mengajar. Menurut (Mangnga, 2015) Tujuan perpustakaan adalah membantu masyarakat mengembangkan diri secara berkesinambungan, mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang dimulai dari membaca, meningkatkan kemampuan berfikir, memperoleh apresiasi terhadap seni dan budaya, meningkatkan tarap kehidupan dan lapangan pekerjaan, membangun partisipasi aktif dalam pembangunan nasional dan membangun saling pengertian antar bangsa, serta menggunakan waktu senggang dengan baik dan bermanfaat. Hal ini secara tidak langsung disebutkan dalam Al-Qur'an sebagai berikut :

﴿ اِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۙ ۱ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۚ ۲ اِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۙ ۳ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۙ ۴ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ۝ ۵ ﴾ (العلق/96:1-5)

Terjemah ; *Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan!, Dia menciptakan manusia dari segumpal darah, Bacalah! Tuhanmulah Yang Mahamulia, yang mengajar (manusia) dengan pena., Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya. (Al-'Alaq/96:1-5)*

Penyebutan kata "iqra" pada ayat pertama dalam rangkap ini, disertai dengan menyebut nama Tuhan, menghubungkan aktifitas membaca dengan pengenalan kepada Allah. Hal ini bertujuan untuk mendorong individu agar selalu mendekati kegiatan ilmiah dengan tujuan tulus mencari keridhaan Allah, sehingga ilmu yang diperoleh semakin memperdalam rasa takut dan penghormatan terhadap-Nya. (Shihab, 2002).

Kemudian Perulangan kata "iqra" dalam ayat ketiga "iqra' wa rabbukal akram" menunjukkan pentingnya tindakan membaca, merenung, dan meriset tidak hanya sekali, melainkan berkali-kali guna mencapai kedalaman pemahaman yang lebih matang. Proses ini adalah bagian penting dalam perolehan ilmu, melibatkan

usaha, pengorbanan waktu, tenaga, pikiran, dana, bahkan dedikasi penuh. Ayat ini juga menegaskan bahwa tujuan akhir dari membaca adalah mencapai kesadaran akan kemurahan Tuhan yang tak terbatas.

Kaitannya dengan perpustakaan adalah Ayat tersebut menunjukkan bahwa kita di tuntut untuk mencari ilmu dimulai dari membaca, dan Allah Subhanahu Wa Ta'ala memerintahkan kepada makhluknya untuk Kembali membaca, karena bacaan tidak dapat melekat pada diri seseorang kecuali dengan mengulang-ulang dan membiasakannya. Allah Subhanahu Wa Ta'ala menjelaskan bahwa dengan karunia dan dengan perantaraan kalam terjadi proses belajar-mengajar antar manusia, hubungan dan komunikasi antar manusia, sehingga pengetahuan seseorang dapat di transfer kepada orang lain. Ini selaras dengan fungsi perpustakaan yang merupakan tempat membaca dan mencari ilmu serta tempat komunikasi antar manusia.

Perpustakaan Sebagai lembaga yang melayani masyarakat sebagai penggunaanya, harus bereaksi terhadap segala bentuk perubahan jika tidak ingin tertinggal. Perpustakaan harus beradaptasi dengan cepat terhadap perkembangan alih-alih menutup diri di dunia mereka. Menurut (suwarno, 2015) Setiap perpustakaan memiliki tanggung jawab dengan tuntunan profesionalisme pengelolaan guna menjawab perkembangan zaman dan merespon serta berusaha memenuhi kebutuhan pemakai yang selalu berkembang.

Perpustakaan tentu memiliki seorang pustakawan yang ditugaskan untuk mengelola dan memberi pelayanan. Tujuan utama perpustakaan itu sendiri adalah untuk memberi informasi dan pengetahuan kepada pemustaka, dalam menjalankan tujuan tersebut tidak dapat dipisahkan dari pelayanan. Pelayanan yang diberi oleh perpustakaan memang sifatnya *nonprofitoriented* (Purwono, 2013) tetapi dalam pelaksanaannya perpustakaan harus memberikan pelayanan informasi yang terbaik kepada pemustaka karena bukan hanya memberi kenyamanan kepada pemustaka, tetapi juga meningkatkan citra perpustakaan itu sendiri yaitu sebagai tempat terbaik mencari informasi.

Perpustakaan tidak dapat terlepas dari seorang pustakawan, karena pustakawan adalah seseorang yang melakukan kegiatan perpustakaan untuk melayani pemustaka sesuai dengan tupoksi dari Lembaga induknya (Anawati, 2015). Seorang professional pustakawan dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan harus didasari pada tanggung jawab serta keahlian sebagaimana menurut purnowo didalam (Mustika, 2017) menyatakan bahwa terlihat dari kemampuannya baik dalam keterampilan, pengetahuan, serta pengalaman dalam pengembangan pekerjaan yang ada dibidang kepustakawanan secara mandiri.

Peran pustakawan dalam menjalankan kegiatan pelayanan sangat vital karena pustakawanlah yang jadi penentu berhasil atau tidaknya pelayanan tersebut. Meskipun sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan memadai tetap saja tidak akan berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka apabila pelayanan yang diberikan pustakawan tidak baik. Sebagaimana menurut (Akli, 2014) Pelayanan perpustakaan biasanya menjadi patokan pemustaka untuk menilai kualitas suatu perpustakaan, karena dalam pelaksanaannya pustakawan biasanya berinteraksi langsung dengan pemustaka.

Dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan, layanan yang diberikan memiliki perkembangan yang dinamis beriringan dengan berjalannya waktu. Perpustakaan dituntut menghadapi dan mampu beradaptasi serta menyesuaikan layanan dengan perubahan zaman. Menurut (istiana, 2014) Karena dalam pelaksanaannya pelayanan perpustakaan harus menyediakan segala bentuk bahan Pustaka yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pemustaka agar nantinya dapat digunakan serta dimanfaatkan.

Pustakawan bertanggung jawab atas tercapainya pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan sebanding dengan kepuasan pemustaka. Dari hal tersebut dapat dimengerti bahwa jika ingin meningkatkan kepuasan pemustaka, maka syarat yang harus ada adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Sejalan dengan hal itu, menurut (nashihuddin, 2013) pustakawan adalah sebagai SDM dalam perpustakaan yang dituntut untuk bekerja dengan professional sesuai dengan profesionalisme

pustawan terimplikasi pada kemampuannya baik itu pengetahuan, keterampilan maupun pengalamannya dalam mengelola pekerjaan dibidang kepustakawan. Kualitas dari hasil pekerjaan inilah yang akhirnya akan menentukan profesionalisme pustakawan. Ini tersirat dalam firman Allah Subhanahu Wa Ta'ala dalam Q.S Al-Baqarah : 267

﴿ يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ۖ ﴿٢٦٧﴾ (البقرة/2:267)

Terjemah; *“Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji.”*  
(Al-Baqarah/2:267)

Dalam ayat tersebut kita dapat memahami bahwa ketika memberikan sesuatu, baik itu berupa barang atau jasa, seharusnya kita memberikan yang terbaik. Pengadaan buku, peningkatan fasilitas, dan penambahan staf di perpustakaan juga dilakukan untuk memberikan layanan yang optimal, dengan tujuan mempermudah semua orang dalam memenuhi kebutuhan mereka. Jika fasilitas dan jumlah staf di perpustakaan masih terbatas, maka manajer perpustakaan perlu berpikir kreatif agar layanan yang memuaskan tetap bisa dijalankan.

Kualitas pelayanan adalah hal yang mesti ada dalam perpustakaan karena dengan adanya kualitas maka pemustaka akan sering berkunjung. Pengaruh kualitas profesionalisme pustakawan terhadap layanan yang bermutu bisa dimulai dari analisis kebutuhan para pengguna/ pemustaka dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap profesionalisme pustakawan merupakan penilaian menyeluruh terhadap suatu keunggulan pustakawan dalam melayani pemustaka.

Layanan perpustakaan yang bermutu adalah upaya maksimal yang bisa diberikan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka yang akhirnya timbul suatu kepuasan. Dalam menentukan suatu pelayanan berkualitas atau tidaknya perpustakaan adalah pemustaka sendiri, karena mengingat bahwa yang dapat menilai suatu layanan adalah yang menikmatinya atau *Service is in the eye of holder* (Arisal, 2016).

Pemustaka dalam ruang lingkup sekolah tentu saja mayoritasnya adalah siswa, jadi Pada dasarnya perpustakaan dapat memberikan dukungan terhadap mutu pembelajaran. Pembelajaran disini adalah pembelajaran secara makro artinya segala bentuk kegiatan yang mengarah pada peningkatan dan pengembangan mutu/kualitas siswa , jadi tidak terbatas pada bangku pendidikan yang formal saja. Sehingga umum layanan perpustakaan harus sesuai dengan standar kebutuhan pengguna (baik potential user dan atau actual user) (Astuti, 2015).

Kenyataannya, beberapa fenomena yang sering dialami oleh perpustakaan sekolah diantaranya adalah sistem manajemen kurang baik, koleksi buku yang kurang up to date serta terbatas, dan Tenaga perpustakaan yang kurang professional. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi kualitas dan efektivitas layanan perpustakaan di sekolah. (Septiana, 2022) Kurangnya profesionalisme pustakawan dapat mempengaruhi serta menimbulkan kerugian bagi perpustakaan. beberapa masalah yang mungkin timbul meliputi kurangnya motivasi untuk meningkatkan kualitas layanan, keterlambatan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya, kurang koordinasi dan kerja sama dengan sesama dan Organisasi, serta kurangnya komunikasi yang efektif dengan pemustaka.

Berdasarkan uraian di atas, maka jelas bahwa pustakawan sangat penting keberadaannya dalam pengembangan kualitas pelayanan perpustakaan. Pustakawan harus memenuhi standar kompetensi yang ada atau memiliki sifat professional untuk kemajuan perpustakaan. MA se Kec. Cileunyi adalah Madrasah yang dirasa cocok untuk dijadikan objek penelitian, alasan yang mendasari hal tersebut adalah, karena MA se Kec. Cileunyi merupakan Madrasah yang memiliki potensi perbaikan terhadap masalah pelayanan perpustakaan. Alasan lain memilih

4 lokasi tersebut adalah karena dari 7 Madrasah Aliyah, hanya 4 perpustakaan Madrasah Aliyah yang terdaftar pada data.perpusnas.go.id.

Berdasarkan Studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada MA Al-Jawami melalui wawancara kepada staf perpustakaan atau pustakawan sekolah yang bernama Bapak Kholik yang dilakukan pada tanggal 17 Juni 2023 beliau mengatakan bahwa saat ini perpustakaan sekolah sedang menuju digitalisasi seiring dengan perkembangan zaman, karena dengan begitu akses perpustakaan tidak mesti hanya datang ke perpustakaan. kemudian untuk layanan perpustakaan juga menurut beliau sangat penting untuk ditingkatkan serta dipertahankan karena hal tersebut lah yang membuat perpustakaan semakin dikunjungi.

Kemudian wawancara juga dilakukan kepada salah satu siswa Al-jawami bernama Muhammad Alfian pada tanggal 17 Juni 2023 secara acak tentang layanan perpustakaan sekolah, beliau mengatakan bahwa menurutnya perpustakaan di sekolah mempunyai koleksi buku yang cukup untuk menunjang pelajaran sekolah, namun masih perlu diperhatikan untuk koleksi buku yang sifatnya menghibur.

Studi pendahuluan juga dilakukan di sekolah MA Az-Zakiyyah melalui wawancara kepada Staf perpustakaan yaitu bapak Ade pada tanggal 15 Juni 2023 beliau mengatakan bahwa saat ini staf perpustakaan di Madrasah tersebut ada 2 orang namun karena beberapa kendala akhirnya hanya tersisa beliau. perpustakaan MA As-Sawiyah sedang dalam peningkatan dengan beberapa koleksi buku yang nantinya akan ditambah, karena dengan keterbatasan koleksi ini maka ada peraturan di perpustakaan untuk tidak meminjam buku untuk dibawa kerumah. Ini untuk mengantisipasi hilangnya koleksi buku. Kemudian dengan adanya keterbatasan luas ruangan, maka fasilitas yang ada di perpustakaan memang diakui belum lengkap tetapi mengantisipasi kurang tertariknya siswa mengunjungi perpus, petugas perpustakaan MA Az-Zakiyyah membuat program dimana para siswa setidaknya dalam seminggu sekali diwajibkan untuk mengunjungi perpustakaan.

Wawancara juga dilakukan kepada siswa MA Az-Zakiyyah Bernama Rissa Az-zahra pada tanggal 15 Juni 2023, beliau mengatakan bahwa perpustakaan di Madrasah tersebut mampu menunjang pembelajaran, tetapi koleksi buku yang ada masih ada keterbatasan. dalam segi pelayanan dikatakan bahwa petugas

perpustakaan mampu menjalankan tugasnya dengan baik, hal itu dibuktikan dengan adanya program wajib mengunjungi perpustakaan, namun beberapa peraturan menurutnya tidak menguntungkan siswa diantaranya siswa tidak boleh meminjam buku untuk dibawa kerumah.

Berdasarkan temuan hasil pengamatan awal dan wawancara dengan siswa di MA Al-Jawami dan MA Az-Zakiyyah, dapat disimpulkan bahwa variabel profesionalisme pustakawan (X) belum optimal, yang akhirnya berdampak pada kurangnya mutu layanan perpustakaan (Y) dan ketidakefektifan layanan tersebut. Fenomena-fenomena seperti kurangnya interaksi pustakawan-siswa, dan adanya ketidakpuasan terhadap aturan menunjukkan adanya kekurangan dalam upaya profesionalisme yang dilakukan oleh pustakawan dalam menyediakan layanan kepada siswa. Kemudian kurangnya dalam memperkaya koleksi buku, memfasilitasi akses yang lebih baik, merespons kebutuhan dan preferensi siswa dalam aturan dan kebijakan perpustakaan adalah faktor-faktor utama yang menyebabkan rendahnya mutu layanan perpustakaan.

untuk itu maka penulis ingin melihat sejauh mana “Pengaruh Profesionalisme Pustakawan Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Madrasah” di MA sekecamatan Cileunyi.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, maka yang menjadi focus permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Profesionalisme Pustakawan di MA se-Kecamatan Cileunyi?
2. Bagaimana Mutu layanan Perpustakaan di MA se-Kecamatan Cileunyi?
3. Adakah Pengaruh antara Profesionalisme Pustakawan Madrasah terhadap Mutu Layanan Madrasah di MA se-Kecamatan Cileunyi?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah :



1. Untuk menganalisis Profesionalisme Pustakawan di Madrasah MA se-Kecamatan Cileunyi.
2. Untuk menganalisis Mutu layanan Perpustakaan di Madrasah MA se-Kecamatan Cileunyi.
3. Untuk menganalisis Adakah Pengaruh antara Profesionalisme Pustakawan Sekolah terhadap Mutu Layanan Madrasah di MA se-Kecamatan Cileunyi.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ditinjau dari segi teoritis dan praktis

##### **1. Manfaat Teoritis**

sebagai bahan dalam pengembangan pengelolaan madrasah dan memberikan sumbangan pemikiran, terutama dalam pengembangan perpustakaan sekolah, serta ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi untuk menambah wawasan dan pengetahuan pada keilmuan MPI khususnya tentang profesionalisme Pustakawan sekolah untuk meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan.

##### **2. Manfaat Praktis**

###### **a. Bagi penulis**

penelitian ini sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dalam dunia pendidikan di lembaga sekolah yang sesungguhnya, serta agar menambah pengetahuan dalam pelaksanaan dan penerapan ilmu pengetahuan.

###### **b. Bagi Sekolah**

Kemudian sebagai sumbangan pemikiran bagi pihak sekolah di MAs se-Kecamatan Cileunyi secara umum tentang profesionalisme pustakawan khususnya pengaruhnya dengan mutu pelayanan di MAs se-Kecamatan Cileunyi

###### **c. Bagi pustakawan Sekolah**

Agar membuat evaluasi untuk kinerja dan lainnya agar peningkatan mutu pelayanan perpustakaan di MAs se-Kecamatan Cileunyi bisa lebih maju dan lebih baik lagi kedepannya sesuai apa yang di harapkan.

#### **E. Ruang Lingkup Dan Batasan Masalah**

Untuk mengantisipasi terlalu luasnya ruang lingkup permasalahan penelitian, maka peneliti perlu membatasi permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan dua variable yaitu variable terikat (profesionalisme pustakawan) dan variable bebas (mutu pelayanan perpustakaan sekolah)
2. Pengaruh profesionalisme pustakawan terhadap mutu layanan perpustakaan Sekolah diukur dengan kuesioner atau angket.
3. Objek penelitian dilakukan kepada pustakawan dan penerima layanan perpustakaan sekolah.

#### **F. Kerangka Berfikir**

##### **1. Profesionalisme Pustakawan (X)**

Menjadi seorang Pustakawan bukan hanya sebatas profesi saja, tetapi juga dituntut untuk mampu melayani seorang pelanggan (pustaka) ketika mengunjungi perpustakaan. Hal tersebut datang ketika seorang Pustakawan mempunyai profesionalisme terhadap pekerjaannya. Tanpa adanya profesionalisme tenaga perpustakaan maka bukan hanya kualitas layanannya saja yang akan buruk, tetapi juga akan menumbuhkan citra buruk terhadap perpustakaan tersebut yang mengakibatkan pustaka tidak mengunjungi perpustakaan tersebut lagi.

Seorang Pustakawan yang memiliki profesionalisme mampu menjalankan pekerjaannya dengan baik. Karena Profesionalisme Pustakawan tercermin pada kemampuan pengetahuannya, atau pengalaman, serta keterampilannya dalam mengatur dan melaksanakan pekerjaan di bidang kepustakawanan dan juga kegiatan sejenis lainnya secara mandiri.

Dalam profesionalisme, seorang Pustakawan mempunyai anggapan bahwa melakukan profesi secara profesional adalah suatu keharusan untuk

memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan dalam hal ini pemustaka. Dengan kata lain seorang yang professional tentu memiliki sikap profesionalisme dalam menjalankan tugasnya.

Menurut (Chartered Institute of Library and Information, 2013) ciri ciri profesionalisme seorang Pustakawan adalah :

1. Mendorong dan mendukung pemustaka untuk membaca buku  
Pustakawan yang mempunyai sikap profesionalisme memiliki ciri berikut : 1) mempunyai keahlian dalam fiksi kontemporer untuk anak muda, hal ini dapat mendorong siswa agar memiliki keinginan untuk membaca karya seseorang baik itu fiksi modern ataupun fiksi lama. 2) mampu mengetahui cara menemukan buku yang tepat bagi masing masing siswa. Ini adalah upaya yang dilakukan oleh Pustakawan dalam mewujudkan minat baca dengan cara menentukan dan memberikan bacaan yang tepat bagi setiap siswa.
2. Menyiapkan dan menyediakan tempat yang ramah dan nyaman untuk siswa  
Seorang Pustakawan yang memiliki sikap profesionalisme dalam Menyiapkan dan menyediakan tempat yang ramah dan nyaman untuk siswa memiliki ciri ciri berikut : 1) menyediakan tempat baik untuk membaca, Belajar, maupun untuk sekedar tempat relaksasi diperpustakaan.
3. Memberikan saran serta pengarahan ketika menggunakan sebuah informasi. Hal ini adalah upaya untuk mengarahkan pada kegiatan referensi di perpustakaan berupa pembimbingan dan pendampingan kepada siswa dalam memenuhi kebutuhan informasi, dengan tujuan untuk meningkatkan keterampilan siswa dalam menggunakan referensi/ sebuah informasi
4. Menyediakan Sumber informasi dan koleksi buku yang sesuai  
Seorang Pustakawan yang memiliki sikap professional dalam menyediakan sumber informasi dan koleksi buku yang sesuai mempunyai Ciri sebagai berikut : 1) mampu menyediakan sumber

informasi yang lengkap dan terbaru, 2) koleksi bahan Pustaka sesuai dengan umur dan kemampuan siswa, 3) koleksi bahan Pustaka dan segala peralatan di perpustakaan dalam kondisi baik, 4) segala bentuk informasi dan koleksi bahan Pustaka dapat diakses oleh siswa, 5) relevan dengan program dan kepentingan perpustakaan tersebut.

## **2. Mutu Layanan Perpustakaan Madrasah (Y)**

Mutu dalam suatu pelayanan sangat penting karena memegang peran dalam berkualitas atau tidaknya suatu pelayanan. Pustakawan dalam hal ini memegang peran penting dalam menentukan mutu layanan yang ada di perpustakaan. pengukuran mutu layanan menurut (Sinollah, 2019) dapat dilihat dari instrument instrument berikut

1. Keandalan (*reliability*), seperti sistem informasi dapat diandalkan dalam mendukung pelayanan sirkulasi.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), dengan menggunakan sistem informasi, staf perpustakaan dapat memberikan pelayanan segera kepada pengguna perpustakaan.
3. Jaminan (*assurance*), dengan menggunakan sistem informasi, menjadikan staf perpustakaan mempunyai pengetahuan dan kemudahan untuk melakukan pekerjaannya dengan baik.
4. Empati (*empathy*), dengan sistem informasi, perpustakaan berkemampuan untuk memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi kepada pengguna perpustakaan dan berusaha untuk memahami keinginan pengguna.
5. Bukti fisik (*tangibles*), penggunaan sistem informasi didukung dengan perangkat keras dan perangkat lunak yang mutakhir.

## **3. Pengaruh Variabel Profesionalisme Pustakawan (X) terhadap Mutu Layanan Perpustakaan**

Profesionalisme pustakawan merujuk pada tingkat kompetensi, kualitas pekerjaan, dan dedikasi dalam menjalankan tugas-tugas perpustakaan. Mutu

layanan perpustakaan mencakup berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, ketersediaan koleksi, aksesibilitas informasi, dan interaksi dengan pengguna. (Mardiana, 2018). Dibawah ini akan dijelaskan bagaimana profesionalisme pustakawan dapat mempengaruhi mutu layanan perpustakaan.

**Peningkatan Pelayanan:** Profesionalisme pustakawan berkontribusi pada peningkatan pelayanan yang diberikan kepada pengguna. Pustakawan yang terlatih dan berkompoten akan mampu memberikan bantuan yang lebih efektif, menjawab pertanyaan pengguna dengan tepat, dan memberikan arahan yang akurat.

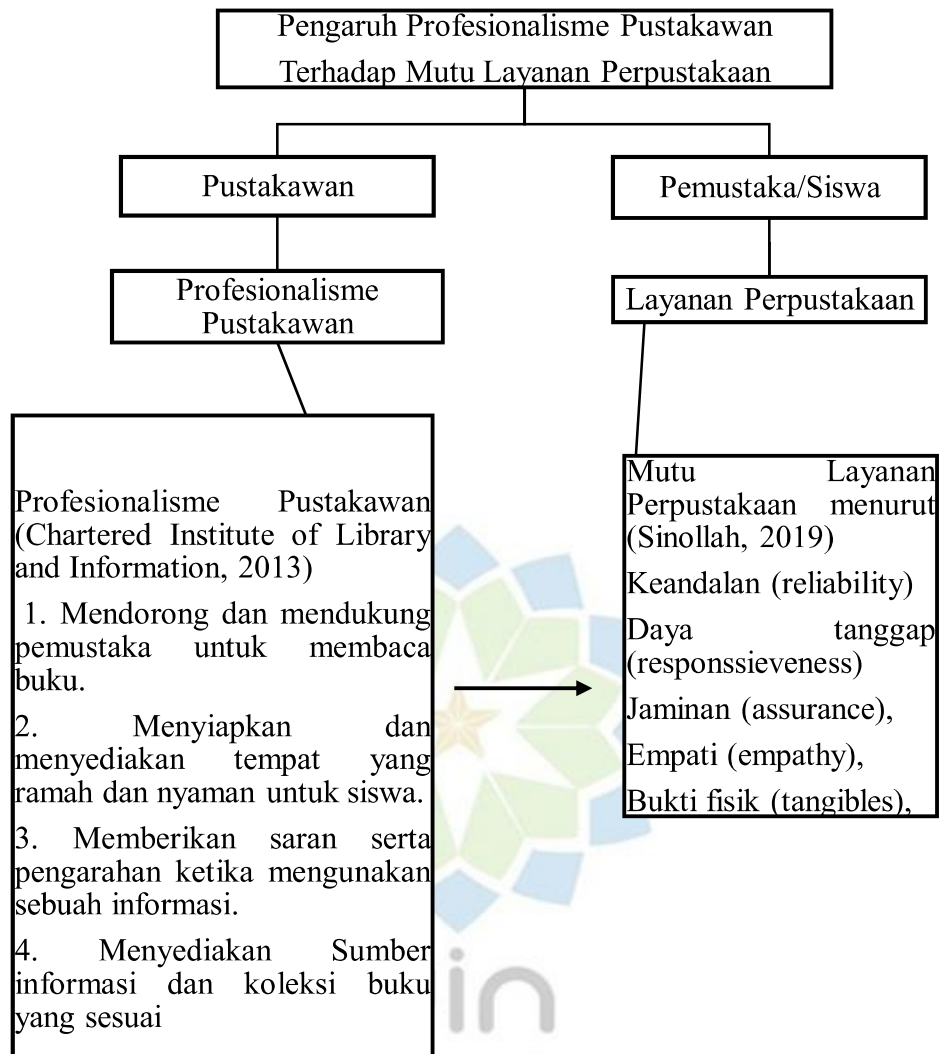
**Ketersediaan Koleksi yang Relevan:** Pustakawan yang profesional cenderung memiliki pemahaman yang lebih baik tentang kebutuhan pengguna. Ini dapat mempengaruhi seleksi dan pengelolaan koleksi perpustakaan sehingga lebih relevan dan sesuai dengan minat dan kebutuhan pengguna.

**Interaksi Positif dengan Pengguna:** Profesionalisme pustakawan juga memengaruhi interaksi mereka dengan pengguna. Pustakawan yang berkomunikasi dengan baik, ramah, dan responsif cenderung memberikan pengalaman positif kepada pengguna, yang pada gilirannya meningkatkan mutu layanan perpustakaan.

**Efisiensi dalam Proses Layanan:** Profesionalisme pustakawan juga terkait dengan efisiensi dalam menyediakan layanan. Pustakawan yang terlatih dapat memberikan layanan dengan cepat dan akurat, menghemat waktu pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka.

Profesionalisme pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap mutu layanan perpustakaan. Dengan tingkat kompetensi yang tinggi, pustakawan mampu memberikan layanan yang lebih baik, relevan, dan efisien kepada pengguna. Pengembangan profesional pustakawan merupakan langkah penting dalam menjaga dan meningkatkan mutu layanan perpustakaan.

Dari teori yang telah digambarkan dengan singkat diatas maka dapat dituangkan pada skema sebagai berikut



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
*Gambar 1.1 Kerangka Berpikir*

Keterangan:

→ = Variabel X mempengaruhi variabel Y

### G. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis dapat digambarkan sebagai jawaban teoretis yang diberikan sebagai suatu dugaan terhadap masalah yang diteliti, yang dikembangkan dari teori atau dari hasil penelitian sebelumnya, namun belum dibuktikan secara empiris. Hipotesis dapat dijadikan sebagai dasar dalam melakukan pengujian dengan mengumpulkan data yang relevan dan melakukan analisis data untuk menguji

validitas dari hipotesis. Jadi, hipotesis merupakan sebuah kesimpulan sementara yang dapat dijadikan sebagai dasar untuk melakukan penelitian dan akan dibuktikan atau ditolak melalui analisis data yang dilakukan. (Sugiyono, 2017, p. 63).

Adapun hipotesis yang peneliti ajukan yaitu sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh antara Professionalisme Pustakawan dengan Mutu Layanan di MA se Kecamatan Cileunyi

Ho : Tidak ada pengaruh antara Professionalisme Pustakawan dengan Mutu Layanan di MA se Kecamatan Cileunyi

Dengan rumusan sebagai berikut:

Ha :  $p = 0$

Ho :  $p \neq 0$

Berdasarkan kedua hipotesis tersebut, peneliti mengajukan hipotesis nol bahwasannya terdapat pengaruh Professionalisme Pustakawan dengan Mutu Layanan Perpustakaan di MA se Kecamatan Cileunyi.

## H. Penelitian Terdahulu

Beberapa literatur terdahulu mengenai hubungan antara kompetensi pustakawan dan kualitas layanan. Di bawah ini adalah beberapa literatur yang hampir memiliki kesamaan dengan penelitian ini

1. Sundari Juni Astutik ( 2019 ) Skripsi, “Hubungan Antara Kompetensi Pustakawan Dan Kualitas Layanan Di Upt Perpustakaan Isi Surakarta” dimana hasil penelitian nya adalah Terdapat hubungan yang positif dan kuat antara kompetensi pustakawan yang dimiliki oleh pustakawan dengan kualitas layanan di UPT Perpustakaan ISI Surakarta. Hal ini dapat dilihat bahwa nilai signifikansi adalah 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 atau 5%, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan. Berdasarkan hasil analisis regresi yang dilakukan diperoleh nilai *Adjusted R*

*Square* sebesar 0,703 atau 70,3% yang artinya bahwa pengaruh variabel independen yaitu variabel kompetensi profesional dan kompetensi personal terhadap Kualitas Layanan sebesar 70,3% sedangkan sisanya sebesar 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak masuk dalam model penelitian ini.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama menggunakan variable Y yang sama. Kemudian perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada variable X

2. Anton Risparyanto (2016) Jurnal Berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Loyalitas Pemustaka Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pemustaka” penelitian ini menghasilkan Berdasarkan hasil pembahasan yang dilakukan melalui uji regresi dan uji signifikan dapat disimpulkan pengaruh kualitas layanan pustakawan terhadap kepuasan pemustaka adalah signifikan dan positif dengan kontribusi sebesar 47,8% apabila diukur dari kepuasan pemustaka. Artinya besar dan kecilnya tingkat kepuasan pemustaka ditentukan oleh kualitas layanan pustakawan. Sehingga semakin baik kualitas layanan pustakawan semakin puas pemustaka dalam menerima layanan.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama menggunakan variable tentang Mutu layanan perpustakaan namun perbedaannya penelitian ini menempatkan variable mutu layanan perpustakaan sekolah sebagai variable dependen atau variable terikat

3. Nuriana, D. (2016). Skripsi “Pengaruh Profesionalisme Pustakawan Dalam Memberikan Literasi Informasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Dan Kualitas Mahasiswa Menulis Artikel Ilmiah ( penelitian di stikes insan Cendekia Medika Jombang)” hasil penelitian menunjukkan bahwa secara kualitas 30% pemustaka belum mampu dalam membuat laporan penelitian dan penulisan artikel ilmiah secara benar. dan secara kualitas pemustaka sudah memenuhi target 90% dalam mengumpulkan laporan hasil penelitian beserta artikelnya. Saran Pustakawan professional sangat penting dalam memberikan literasi informasi kepada pemustaka, mereka harus mampu menyebarkan



informasi memberi solusi masalah kepada pemustaka yang ingin mencari mencari informasi di perpustakaan.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama menggunakan variable X yang sama. Kemudian perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada variable Y

4. Amaludin Zaihal, dkk. Tahun 2017. Dengan judul “Hubungan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan Universitas Negeri Makassar”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui; (1) Untuk mengetahui kompetensi Pustakawan Universitas Negeri Makassar (2) Untuk Mengetahui peningkatan mutu kompetensi kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan UNM (3) Untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara pelatihan kompetensi pustakawan terhadap mutu Pustakawan Universitas Negeri Makassar. Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kuantitatif. Dalam penelitian ini dilakukan pelatihan kompetensi pustakawan selama tiga (3) hari berturut-turut. Pustakawan dapat dikatakan kompeten jika memiliki kompetensi dan kinerja yang baik dan memenuhi standar seperti dalam UU No. 43 Tahun 2007 pasal 29 tentang perpustakaan. Pada Distribusi Frekuensi dan Persentase Nilai Uji Kompetensi umum pustakawan menunjukkan bahwa dari terjadi peningkatan nilai uji kompetensi pustakawan yang berada pada kategori tinggi dari 34 peserta yang memperoleh presentase 47,05 % pada pra tes dan peserta mengalami peningkatan nilai uji kompetensi pustakawan yang signifikan menjadi 67,65 % pada post tes. Sedangkan pada kategori sangat tinggi dari 5,9% pada pra tes menjadi presentase 11,76% pada post tes.
5. Siti Ustagfiroh ( 2016 ) Jurnal “ Pengaruh Profesionalisme Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Informasi Perpustakaan Sma Negeri 1 Kendal Kabupaten Kendal” Dari penelitian didapatkan hasil bahwa hubungan antara profesionalisme pustakawan dan kualitas layanan informasi perpustakaan ini berpengaruh pada variabel kualitas layanan informasi perpustakaan sebesar 63,4%. Adapun nilai regresi dalam uji regresi linear sederhana menunjukkan terdapat hubungan positif antara variabel profesionalisme pustakawan dengan kualitas layanan informasi perpustakaan SMA Negeri 1 Kendal, sehingga

apabila nilai profesionalisme pustakawan meningkat maka nilai kualitas layanan informasi perpustakaan akan bertambah.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama menggunakan variable X yang sama. Kemudian perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada variable Y.

6. Puti Asmarani dengan judul “Kompetensi Pustakawan Dalam Penyediaan Informasi Yang Efektif Bagi Pemustaka di Perpustakaan Universita Al Azhar Indonesia” tahun 2015. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi pustakawan dalam penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Selanjutnya, teknik analisis datanya menggunakan regresi linier sederhana dengan bantuan software SPSS version 21. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai rata-rata kompetensi pustakawan memiliki nilai 3,36 dan penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka memiliki nilai 3,23. Kedua nilai ini berada pada skala interval 3,25- 4,00 yang berarti sangat tinggi dan 2,50-3,24 yang berarti tinggi. Hal yang membuat kompetensi pustakawan berpengaruh karena pustakawan sudah mengelompokkan dan menyaring informasi sesuai dengan yang dibutuhkan pemustaka. Sedangkan dalam penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka karena pemustaka sadar dan dapat bertanggungjawab dalam menggunakan informasi yang dicari dan sudah sesuai dengan yang diinginkan. Sehingga kompetensi pustakawan dalam penyediaan informasi yang efektif bagi pemustaka mempunyai pengaruh dan hubungan yang kuat
7. Endah Nurcahyati ( 2014). Skripsi “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan Pengguna di Perpustakaan Khusus”. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa kompetensi yang dimiliki oleh masing-masing pustakawan yaitu yang terdiri dari beberapa kompetensi seperti kompetensi manajemen informasi, kompetensi interpersonal, kompetensi teknologi informasi, dan kompetensi manajemen yang diujikan kepada para pustakawan pada perpustakaan AAL, ATKP,

PoltekKP, PoltekPel, dan PusdikPol berpengaruh signifikan terhadap kinerja yang dihasilkan oleh mereka. Dimana hasil pengujian diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh adalah sebesar 10,303 dengan taraf signifikan sebesar 0,000. Karena nilai dari taraf signifikan lebih kecil dari 0,05 maka secara nyata kompetensi pustakawana (Variabel X) berpengaruh terhadap kinerja pustakawan (Variabel Y). Adanya pengaruh tersebut menyatakan positif, dimana jika semakin baik atau tingginya kompetensi yang dimiliki oleh para pustakawan akan berpengaruh baik terhadap kinerja yang dihasilkannya.

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama menggunakan variable X yang sama. Kemudian perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada variable Y.

8. Diah Kartikasari pada tahun 2012. Dengan judul “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kinerja Perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 97 responden sebanyak 48,5% atau sebanyak 47 responden menyatakan bahwa pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Semarang mempunyai kompetensi di bidangnya dan sebanyak 47,4% atau 46 responden menyatakan bahwa kinerja perpustakaan masih kurang. Uji regresi linear sederhana menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara kompetensi pustakawan dengan kinerja perpustakaan. Sedangkan hasil hipotesis menunjukkan bahwa nilai t hitung > t tabel yaitu  $8,366 > 1,661$  , artinya bahwa kompetensi pustakawan berpengaruh terhadap kinerja perpustakaan.
9. Khusnun Nadhifah (2022), Skripsi “Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Jember”. Berdasarkan analisis penelitian, maka dapat disimpulkan 1. Kompetensi pustakawan(X) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan (83,1%). 2. Variabel Kompetensi Pustakawan (X) dominan berpengaruh secara langsung terhadap kualitas layanan adalah pada indikator pengetahuan, yaitu Pustakawan memahami pelayanan (76%). 3. Variabel Kompetensi Pustakawan (X) berpengaruh secara tidak langsung terhadap kualitas layanan adalah dominan

pada indikator pengetahuan, yaitu Pustakawan menyenangkan dalam melayani (X2.1) sejumlah 92,12%

Persamaan dengan penelitian ini adalah sama sama menggunakan variable Y yang sama. Kemudian perbedaannya dengan penelitian ini terletak pada variable X.

10. Dalilah Aliyah Zuhrah ( 2021 ), Jurnal “ Pengaruh Profesionalisme Pustakawan Terhadap layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung” . Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat profesionalisme pustakawan yang berada di POLBAN sangat tinggi. Layanan yang diberikan oleh perpustakaan pun cukup baik sehingga pemustaka di POLBAN dapat memenuhi kebutuhan informasinya saat berkunjung ke perpustakaan. Bahkan, hasil uji korelasi pun menunjukkan bahwa ternyata profesionalisme pustakawan sangat berpengaruh terhadap layanan perpustakaan yang disediakan, beserta dengan kualitasnya. Semakin baik pustakawan dalam menerapkan profesionalisme, maka layanan yang diberikan pun akan semakin baik. Namun, apabila seorang pustakawan tidak dapat menerapkan profesionalisme, maka akan berdampak terhadap layanan perpustakaan serta memungkinkan terjadinya kerugian.

Perbedaannya dengan penelitian ini adalah pada Objek Penelitian. Penelitian yang dilakukan oleh Dalilah Aliyah Zuhrah berfokus pada pengaruh profesionalisme pustakawan terhadap layanan perpustakaan di Politeknik Negeri Bandung (POLBAN). Sedangkan penelitian yang Anda lakukan berfokus pada pengaruh kurangnya profesionalisme pustakawan terhadap mutu layanan perpustakaan di Madrasah MAS se Kec. Cileunyi. Objek penelitian yang berbeda ini menyebabkan perbedaan konteks, kondisi, dan karakteristik perpustakaan yang diteliti.