

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Manajemen berbasis sekolah menurut Ismail (dalam Nafiudin, 2022) merupakan salah satu cara untuk meningkatkan mutu pendidikan seperti yang diterapkan di berbagai negara. Putra sebagaimana dikutip (dalam Nafiudin, 2022) menyatakan dalam Jurnalnya yang berjudul “*Layanan Khusus Peserta Didik (Kesiswaan)*”, bahwasanya dalam lembaga pendidikan erat kaitannya dengan manajemen berbasis sekolah. Dengan manajemen berbasis sekolah akan menawarkan model manajemen yang fleksibel yang mendorong keterlibatan langsung warga sekolah dan masyarakat. Komponen manajemen berbasis sekolah meliputi: manajemen kurikulum, pembelajaran, tenaga kependidikan, keuangan, kesiswaan sarana maupun prasarana, dan hubungan masyarakat, serta manajemen layanan khusus (Rohiat, 2020).

Sebagai lembaga pendidikan, sekolah harus dilengkapi dengan berbagai sarana untuk mendukung keberhasilan tujuan program sekolah. Salah satu lembaga yang turut menyukseskan tujuan sekolah adalah menyediakan perpustakaan dengan menyediakan sumber daya dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna perpustakaan (Rahim, 2022). Layanan perpustakaan mencakup komponen manajemen layanan khusus (Mulyasa E. , 2020). Lebih jelasnya lagi diungkapkan Amrin (dalam Nafiudin, 2022) bahwa layanan perpustakaan merupakan bagian dari manajemen peserta didik khususnya pengembangan peserta didik. Basuki (dalam Nafiudin, 2022) menjelaskan secara umum perpustakaan di sekolah menjadi sarana penunjang pendidikan yang berupa kumpulan bahan pustaka, baik berbentuk buku maupun non buku, mulai dari pendidikan prasekolah, sekolah dasar sampai dengan sekolah menengah atas. Perpustakaan sekolah merupakan perpustakaan yang dikelola dan diintegrasikan secara penuh oleh sekolah, yang tujuan utamanya adalah untuk memfasilitasi tujuan pendidikan secara khusus dan umum (Nafiudin, 2022).

Perpustakaan sesuai dengan penjelasan yang tertuang dalam UU

Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat (1), yang dimaksud dengan perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi para pemustaka. Menurut Basuki (dalam Rahim, 2022) menjelaskan pengertian perpustakaan bahwa perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan formal di lingkungan pendidikan dasar dan menengah yang merupakan bagian integral dari kegiatan sekolah, dan merupakan pusat sumber daya pendidikan untuk mencapai tujuan pendidikan sekolah. Untuk mencapai tujuan tersebut, perpustakaan sekolah harus memberikan pelayanan yang baik. Perpustakaan sekolah merupakan salah satu lingkup pendidikan sebagai sumber daya pendidikan, atau lebih tepatnya sumber ilmu pengetahuan dan informasi, yang memungkinkan terjadinya perubahan atau revolusi dalam seluruh kegiatan perpustakaan, termasuk dalam bidang pelayanan perpustakaan (Rahim, 2022).

Sesuai dengan fungsinya, Dharma, et al., dalam Jurnalnya yang berjudul *“Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Undiksha dan Kepuasan Penggunaanya”* sebagaimana dikutip (dalam Rahim, 2022), perpustakaan sekolah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas jasa tinggi, maksudnya ialah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan siswa sebagai pengguna atau pengunjung perpustakaan. Artinya perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa informasi diharapkan dapat memenuhi kebutuhan penggunaanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas (Rahim, 2022). Faktor utama yang memengaruhi pelayanan atau jasa menurut Tjiptono (dalam Marzuki, 2020) adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang di terima. Jika pelayanan yang diterima konsumen memenuhi, bahkan melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik atau positif begitu pula sebaliknya. Oleh karena itu, kualitas suatu jasa atau pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk secara konsisten memenuhi harapan konsumen (Marzuki, 2020).

Keberhasilan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh pustakawan. Salah satu tenaga perpustakaan adalah pustakawan atau tenaga perpustakaan.

Pustakawan menurut Basuki (dalam Nafiudin, 2022) adalah orang yang memperagakan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh otoritas pusat berdasarkan dokumentasi, ilmu perpustakaan, dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan. Peran pustakawan adalah untuk memajukan masyarakat dengan memfasilitasi penciptaan pengetahuan (Nafiudin, 2022).

Pustakawan atau tenaga perpustakaan harus mengembangkan keahlian di bidang teknologi. Pustakawan juga harus ahli dalam memberikan pelayanan seperti memberikan informasi kepada pengguna dan penyedia segala sarana untuk memperoleh informasi. Layanan informasi harus dapat memantau dan menanggapi kebutuhan penggunanya. Pelayanan perpustakaan yang maksimal tergantung pada kompetensi dan kinerja pustakawan yang baik. Keahlian juga dapat mengarah pada peningkatan kualitas layanan di perpustakaan karena pustakawan meningkatkan keahlian mereka. Pentingnya mengorganisir pengetahuan, menjadikan pustakawan harus memahami manajemen pengetahuan. Adapun kompetensi tersebut diperoleh dari pelatihan atau pendidikan yang sudah diikuti sebelumnya. Seperti yang tercantum di dalam Standar Nasional Perpustakaan (SNP) bahwa kompetensi seorang pustakawan atau tenaga perpustakaan, yaitu diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta pustakawan juga mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan di dalam perpustakaan (Nafiudin, 2022).

Korelasi antara kompetensi pustakawan atau tenaga perpustakaan dengan kinerja adalah sangat kuat dan esensial sekali korelasinya sebagaimana yang diungkapkan Muheriono (dalam Nafiudin, 2022), maka apabila Pustakawan atau tenaga perpustakaan ingin memajukan kinerjanya seharusnya memiliki kompetensi yang sesuai dengan beban pekerjaannya. Supriyanto, et al., dalam jurnalnya "*Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*" sebagaimana dikutip (dalam Nafiudin, 2022), standar kinerja seseorang dikatakan baik apabila mencakup beberapa elemen seperti kualitas, kuantitas, kedisiplinan, ketepatan waktu, kehadiran, kreativitas dan inovasi, bertanggung jawab, kerja sama tim dan melakukan perencanaan pekerjaan. Kompetensi

professional dan kinerja yang baik akan membangun kualitas layanan. Kualitas layanan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, seperti pelayanan perpustakaan (Nafiudin, 2022).

Layanan adalah sarana penyambung antara jasa yang ditawarkan pelaksana perpustakaan dengan perlakuan yang didapat oleh pengguna perpustakaan. Jadi kualitas layanan adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan sejauh mana suatu penyedia layanan dapat memberikan layanan yang memenuhi keinginan penggunanya. Baik buruknya perpustakaan bergantung pada penyediaan layanan karena aspek layanan merupakan aspek yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan (Evalina, 2018). Namun, pelayanan yang sesuai dengan harapan tersebut berbanding terbalik dengan fenomena yang ada dengan munculnya beberapa persoalan pada aspek layanan, misalnya keakuratan pustakawan atau pegawai perpustakaan dalam hal memberikan pelayanan sebesar 45%. Pada kenyataannya kualitas pelayanan tersebut masih belum diberikan secara maksimal kepada masyarakat, atau mungkin kurang dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna perpustakaan (Fadhlya, 2017; Pattileuw, 2014; Rusdin, 2017).

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh Fatmawati (2021), ditemukan bahwa jumlah perpustakaan sekolah yang telah mendapatkan akreditasi masih tergolong sedikit. Hal ini menarik mengingat bahwa Indonesia menempati peringkat kedua sebagai negara dengan jumlah perpustakaan terbanyak di dunia setelah India. Berdasarkan data sensus perpustakaan tahun 2018, terdapat total 113.541 perpustakaan sekolah, atau sekitar 68,98% dari total jumlah perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan sekolah merupakan jenis perpustakaan yang paling dominan. Namun, dari hasil evaluasi akreditasi perpustakaan sekolah antara tahun 2011 hingga 2020, terungkap bahwa Daerah Istimewa Yogyakarta menempati posisi tertinggi dengan 358 perpustakaan sekolah yang telah terakreditasi. Selanjutnya, terdapat permasalahan lain di beberapa sekolah yang telah memiliki perpustakaan, yaitu kurangnya tenaga perpustakaan yang berkualifikasi, dan sering kali hanya terdapat tenaga serabutan yang tidak memiliki latar belakang pendidikan di bidang ilmu perpustakaan. Selain itu, terdapat kendala lain seperti koleksi perpustakaan

yang minim dan kondisi ruang perpustakaan yang tidak memadai. Beberapa ruang perpustakaan, bahkan ditempatkan di belakang, tidak terlibat secara aktif dalam kegiatan sekolah, dan hanya memanfaatkan ruang kelas. Kondisi ini jelas jauh dari standar yang diharapkan, menciptakan situasi memprihatinkan dalam pengelolaan perpustakaan di sejumlah sekolah (Fatmawati, 2021).

Mengelola perpustakaan adalah tantangan nyata dan kebanyakan orang keliru mengasosiasikan perpustakaan dengan koleksi buku (Bafadal, 2020). Oleh karena itu, setiap kumpulan buku di suatu tempat disebut perpustakaan. Banyak masalah yang muncul saat mengelola perpustakaan. Masalah utama yang sering muncul dalam pengelolaan perpustakaan adalah kurangnya efisiensi sumber daya manusia, sumber daya administrasi dan kurangnya perhatian dari pemerintah, khususnya pemerintah (Nafiudin, 2022). Sesuai Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 pasal 14 ayat (1) menyatakan bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Terkadang ada sekolah yang memiliki perpustakaan yang lengkap, namun petugas perpustakaan masih belum memberikan pelayanan atau tidak memenuhi standar pelayanan sehingga membuat siswa kurang tertarik berkunjung ke perpustakaan. Tentunya ada faktor lain yang belum diketahui yang memengaruhi kunjungan siswa ke perpustakaan. Oleh sebab itu, kesan perpustakaan di sekolah harus mulai dikikis, termasuk juga dalam hal layanan.

Kenyataan sebagaimana diungkapkan di atas sejalan dengan temuan Yuliana dan Mardiyana (2021) yang bertujuan untuk mengetahui peran pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Pleret. Hal tersebut dapat dilihat pada jumlah kunjungan siswa perharinya masih rendah. Rendahnya kunjungan pengguna perpustakaan dibuktikan dari hasil laporan pada tahun 2019, jumlah rata-rata pengunjung perharinya hanya 19,6%. Jumlah koleksi bahan pustaka di perpustakaan SMAN 1 Pleret juga masih kurang. Kekurangan buku tersebut juga dibuktikan masih adanya ruang kosong pada rak buku yang ada di perpustakaan. Selain itu, pemanfaatan koleksi bahan pustaka oleh siswa yang belum maksimal juga menjadi masalah. Kurang minatnya siswa untuk membaca serta meminjam

koleksi pustaka yang ada di perpustakaan terlihat pada laporan jumlah pustaka yang dipinjam rata-rata hanya tujuh pustaka. Pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan juga masih belum maksimal. Petugas dalam membantu pengguna layanan perpustakaan terkadang kurang cepat dan tanggap. Dikarenakan hanya ada satu pustakawan sekaligus tenaga teknis yang berada di ruang perpustakaan, petugas tersebut tidak selalu sigap dalam melayani siswa dalam menggunakan layanan yang berada di luar ruangan perpustakaan (Yuliana, 2021).

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nafiudin (2022) dengan judul *“Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri (MIN) Se-Kota Bandar Lampung”* yang menunjukkan bahwa Ada pengaruh kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di MIN se-Kota Bandar Lampung, dengan besar pengaruhnya dapat dilihat melalui persamaan regresi $\hat{y} = 22.667 + 0.233x$, dari persamaan ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di MIN se-Kota Bandar Lampung akan tetap 22,667 jika tidak ada kinerja pustakawan, dan kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,233 jika kinerja pustakawan meningkat satu poin. Kinerja pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.353 sehingga tingkat keeratan yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori rendah, dengan pengaruh secara parsial yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 7,7 % (Nafiudin, 2022). Penelitian ini memiliki persamaan pada salah satu variabel, yaitu kualitas pelayanan perpustakaan. Namun, terdapat perbedaan pada fokus penelitian, yaitu lebih berfokus pada pengaruh kinerja pustakawan, sedangkan fokus peneliti, yaitu pada pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 25 Tahun 2008, standar tenaga perpustakaan sekolah/madrasah mencakup kepala perpustakaan sekolah atau madrasah dan tenaga perpustakaan sekolah atau madrasah. Setiap perpustakaan sekolah atau madrasah memiliki sekurang-kurangnya satu tenaga perpustakaan sekolah atau madrasah yang berkualifikasi

SMA atau yang sederajat dan bersertifikat kompetensi pengelolaan perpustakaan sekolah atau madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

Berdasarkan studi pendahuluan pada tanggal 16 Oktober 2023 di Sekolah Menengah Atas Negeri Se-Kota Bandung, peneliti memperoleh informasi mengenai jumlah pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki kompetensi pustakawan dan memiliki kualifikasi yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 25 Tahun 2008 di SMAN Se-Kota Bandung. Dari data yang diperoleh, teridentifikasi bahwa jumlah pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki kompetensi pustakawan di SMAN Se-Kota Bandung dan memiliki kualifikasi yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 25 Tahun 2008 sebanyak 10 (sepuluh) sekolah. Kesepuluh sekolah tersebut adalah SMAN 1 Kota Bandung, SMAN 4 Kota Bandung, SMAN 10 Kota Bandung, SMAN 12 Kota Bandung, SMAN 16 Kota Bandung, SMAN 17 Kota Bandung, SMAN 18 Kota Bandung, SMAN 19 Kota Bandung, SMAN 23 Kota Bandung dan SMAN 27 Kota Bandung. Terdapat fenomena yang terjadi, yaitu setiap sekolah memiliki pustakawan atau tenaga perpustakaan, sebagian dari mereka memiliki tingkat pendidikan lulusan Strata Satu (S-1) bidang ilmu perpustakaan, akan tetapi kebanyakan pustakawan atau tenaga perpustakaan tidak mencapai tingkat pendidikan tersebut. Meski demikian, pustakawan atau tenaga perpustakaan tersebut telah memperoleh kompetensi pustakawan melalui pelatihan dan pendidikan kepustakawanan yang mencakup berbagai aspek ilmu perpustakaan. Namun, tidak menutup kemungkinan kompetensi yang dimiliki pustakawan atau tenaga perpustakaan tersebut dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan pustakawan atau tenaga perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pustakawan atau tenaga perpustakaan di SMAN 12, SMAN 17, dan SMAN 19 Kota Bandung pada tanggal 23 Oktober 2023, peneliti menemukan masalah atau kendala yang dihadapi, diantaranya kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM), kurangnya dana, koleksi bahan yang dibutuhkan tidak bisa langsung dibeli, sekalipun bisa

dibeli belum tentu langsung ada, rendahnya jumlah kunjungan siswa per bulan, rendahnya jumlah koleksi, serta penghambat lainnya yang dapat memengaruhi pelaksanaan kegiatan perpustakaan dalam memberikan pelayanan perpustakaan. Adapun hasil wawancara peneliti dengan siswa di SMAN 12, SMAN 17, dan SMAN 19 Kota Bandung, pelayanan yang diberikan pustakawan atau tenaga perpustakaan sudah baik, penampilan dan kerja pustakawan atau tenaga perpustakaan sudah baik, akses internet dan komputer yang dimiliki sudah baik, pustakawan atau tenaga perpustakaan dalam membantu pengguna perpustakaan cepat dan tanggap. Adapun masalah atau kendala yang dihadapi, diantaranya beberapa koleksi bahan yang tidak menarik, klasifikasi buku yang belum lengkap karena peminatnya yang kurang, terkadang siswa tidak disiplin dalam menggunakan layanan perpustakaan sehingga pengguna perpustakaan sulit untuk mencari koleksi bahan karena penataan bahan pustaka kurang rapi, dan kurangnya luas perpustakaan yang membuat siswa dalam satu kelas mengalami bentrok dengan siswa kelas lainnya atau dengan beberapa kegiatan lainnya saat ingin menggunakan perpustakaan.

Hal tersebut yang mengundang peneliti untuk menjalankan suatu penelitian. Urgensi dalam penelitian ini ialah kompetensi pustakawan atau tenaga perpustakaan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan, sebagaimana dikutip (dalam Lankes, 2022), kompetensi pustakawan dalam perpustakaan sangat penting karena pustakawan memiliki peran kunci dalam menyediakan layanan informasi yang berkualitas kepada pengguna perpustakaan. Kompetensi pustakawan sangat penting untuk menjaga kualitas layanan perpustakaan, terutama di era informasi digital yang terus berkembang. Pustakawan yang kompeten dapat memberikan layanan yang lebih efektif kepada pengguna, membantu mereka menemukan dan memanfaatkan sumber daya informasi, serta menjaga integritas koleksi perpustakaan (L.Smith, 2022). Maka apabila pustakawan atau tenaga perpustakaan ingin meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, seharusnya memiliki kompetensi yang sesuai dengan beban pekerjaannya.

Ciri khas dan kebaruan dalam penelitian ini terhadap penelitian

sebelumnya ialah terletak pada lokasi penelitian dan variabel yang digunakan. Variabel X yang digunakan dalam penelitian sebelumnya yakni kinerja pustakawan di Madrasah Ibtidaiyah Negeri (MIN) Se-Kota Bandar Lampung sedangkan variabel X yang digunakan pada penelitian ini adalah kompetensi pustakawan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Se-kota Bandung. Objek penelitian ini adalah pustakawan atau tenaga perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Se-Kota Bandung.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, peneliti ingin mengetahui terkait pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada lembaga pendidikan. Fenomena dan identifikasi masalah yang ditemukan di lapangan selama penelitian. Sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam yang dituangkan dalam judul; **“Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap kualitas Pelayanan Perpustakaan (Penelitian di Sekolah Menengah Atas Negeri Se-Kota Bandung)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kompetensi pustakawan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Se-Kota Bandung?
2. Bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Se-Kota Bandung?
3. Adakah pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Se-Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan kompetensi pustakawan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Se-Kota Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan perpustakaan di Sekolah

Menengah Atas Negeri (SMAN) Se-Kota Bandung.

3. Untuk menganalisis pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Se-Kota Bandung.

D. Manfaat Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat yang mendalam dan menyeluruh bagi para peneliti dan lembaga atau instansi terkait khususnya. Idealnya, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam beberapa hal, antara lain:

1. Secara teoretis, hasil dari penelitian ini diharapkan membagikan pengetahuan dalam bidang pendidikan, khususnya tentang kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mempersembahkan peran yang berguna bagi pustakawan, khususnya dalam meningkatkan aspek kompetensi pustakawan. Sekaligus dapat berguna sebagai acuan bagi sekolah maupun pemerintah kota atau daerah dalam rangka pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan.

E. Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H₀: Tidak terdapat pengaruh variabel kompetensi pustakawan (X), terhadap variabel kualitas pelayanan perpustakaan (Y).
2. H_a: Terdapat pengaruh variabel kompetensi pustakawan (X), terhadap variabel kualitas pelayanan perpustakaan (Y).

Berdasarkan hipotesis di atas, peneliti mengajukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) Se-Kota Bandung.

F. Kerangka Berpikir

Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kompetensi pustakawan,

sedangkan variabel terikat dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan perpustakaan.

Spencer dan Spencer (1993) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik atau kualitas personal yang dapat diukur dan dihasilkan secara konsisten, yang berhubungan dengan kinerja yang unggul dalam pekerjaan atau tugas tertentu. Mereka mengembangkan pendekatan kompetensi untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang dapat memprediksi kinerja superior dalam suatu pekerjaan (Spencer, 1993).

Menurut Lasa (dalam Wijayanti, 2022), pustakawan merupakan seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.

Kompetensi pustakawan merupakan kemampuan yang dimiliki seorang pustakawan dalam menjalankan tugasnya di perpustakaan. Adanya kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan akan menjamin terwujudnya layanan yang bermutu (Wijayanti, 2022).

Indikator kompetensi pustakawan dapat mencakup beberapa aspek yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab pustakawan di perpustakaan. Dalam Peraturan Menteri Pendidikan Nasional (Permendiknas) Nomor 25 Tahun 2008, standar tenaga perpustakaan sekolah/madrasah mencakup kepala perpustakaan sekolah atau madrasah dan tenaga perpustakaan sekolah atau madrasah. Setiap perpustakaan sekolah atau madrasah memiliki sekurang-kurangnya satu tenaga perpustakaan sekolah atau madrasah yang berkualifikasi SMA atau yang sederajat dan bersertifikat kompetensi pengelolaan perpustakaan sekolah atau madrasah dari lembaga yang ditetapkan oleh pemerintah.

Adapun kompetensi tenaga perpustakaan sekolah atau madrasah (berdasarkan Permendiknas Nomor 25 Tahun 2008) di antaranya:

1. Kompetensi manajerial, meliputi aspek melaksanakan kebijakan, melakukan perawatan koleksi dan melakukan pengelolaan dan anggaran keuangan.

2. Kompetensi pengelolaan informasi, meliputi aspek mengembangkan koleksi perpustakaan sekolah atau madrasah, melakukan pengorganisasian informasi, memberikan jasa dan sumber informasi, serta menerapkan teknologi informasi dan komunikasi.
3. Kompetensi kependidikan, meliputi aspek memiliki wawasan kependidikan, mengembangkan keterampilan memanfaatkan informasi, melakukan promosi perpustakaan dan memberikan bimbingan literasi informasi.
4. Kompetensi kepribadian, meliputi aspek memiliki integritas yang tinggi dan memiliki etos kerja yang tinggi.
5. Kompetensi sosial, meliputi aspek membangun hubungan sosial dan membangun komunikasi.
6. Kompetensi pengembangan profesi, meliputi aspek mengembangkan ilmu, menghayati etika profesi, dan menunjukkan kebiasaan membaca.

Menurut Garvin (dalam Tjiptono, 2004) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen. Lalu Goetsh dan Davis menyatakan bahwa Kualitas adalah keadaan orang, produk, proses, layanan, dan layanan lingkungan yang selalu berubah yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2004). Sedangkan Kotler (dalam Nugroho dan Isnainy, 2020) mendeskripsikan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang memengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat.

Kotler (2008) mengemukakan pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Perannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pelanggan. Sehingga dalam kondisi persaingan yang cukup ketat tersebut, setiap perusahaan mampu memberikan pelayanan yang bermutu untuk mempertahankan anggota yang sudah setia dengan perusahaan (Kotler, 2008).

Kualitas pelayanan (dalam Parasuraman, et al., 1990) adalah *“The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their*

perceptions”. Pernyataan tersebut menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sama dengan banyaknya perbedaan antara keinginan atau harapan pengguna dan tingkat tanggapan mereka (Parasuraman, et al., 1990).

Menurut Basuki (dalam Hartono, 2017) Perpustakaan berasal dari kata *Liber = libri* artinya “pustaka” atau “kitab”. Perpustakaan atau *Library* ialah sebuah ruangan yang dipergunakan sebagai penyimpanan buku serta terbitan lain yang disimpan berdasarkan klasifikasi buku dan disusun berdasarkan abjad guna memberi kemudahan pembaca untuk memperoleh sumber informasi. Sedangkan Ibrahim (dalam Aryanto, 2021), mendefinisikan perpustakaan merupakan sebuah unit kerja lembaga di dalamnya terdapat kegiatan pengelolaan bahan pustaka meliputi buku dan non buku di mana buku atau bahan bacaan tersebut disusun dengan sistematis untuk dipergunakan sebagai sumber informasi.

Mengacu pada Undang-Undang Perpustakaan No 43 Tahun 2007 Bab V bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan pada pemustaka.

Parasuraman, et al., (1990) mengidentifikasi lima indikator dimensi kualitas pelayanan diantaranya sebagai berikut:

1. Keandalan (*reliability*), berkenaan dengan kapasitas penyedia untuk memberikan layanan yang diakadkan secara cermat sejak pertama kali.
2. Daya tanggap (*responsiveness*), berkaitan dengan kesanggupan dan kapabilitas penyedia layanan untuk menolong para pengguna dan menanggapi permintaan pengguna dengan cepat.
3. Bukti fisik (*tangibles*), berkaitan dengan performa fisik akomodasi layanan, perlengkapan/peralatan, performa dari sumber daya manusia, dan bahan korespondensi penyedia layanan.

4. Jaminan (*assurance*), berkaitan dengan pemahaman/pengetahuan dan tata krama pegawai serta kemampuan pegawai dalam menimbulkan rasa mantap/percaya (*trust*) dan keyakinan pengguna (*confidence*).
5. Empati (*empathy*), berarti bahwa penyedia layanan mengetahui masalah para penggunanya dan bekerja demi memenuhi kebutuhan pengguna, serta memberikan kepedulian individual kepada pengguna dan mempunyai jam operasi yang aman dan nyaman (Parasuraman, et al., 1990).

Dari kerangka teoritik di atas mendeskripsikan bahwa setiap indikator memiliki pokok bahasan yang berbeda. Terdapat konsistensi pengetahuan atau kompetensi pustakawan sebagai bagian dari karaktersitik yang memengaruhi kualitas pelayanan perpustakaan. Dengan demikian, penelitian ini akan dibuktikan ada tidaknya pengaruh yang signifikan antara variabel bebas, yakni kompetensi pustakawan dengan variabel terikat, yakni kualitas pelayanan perpustakaan.



Gambar 1.1: Kerangka Berpikir

G. Hasil Penelitian Terdahulu

Peneliti menemukan beberapa sumber sebagai bahan rujukan atau perbandingan dari hasil penelitian sebelumnya, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Isnainy (2020) dalam jurnal JoIEM Vol.1, No.1 dengan judul *“Penggunaan Aplikasi OPAC untuk*

Meningkatkan Kualitas Manajemen Pelayanan Perpustakaan”, yang menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas dan setuju dengan penggunaan aplikasi OPAC di perpustakaan. Pemustaka menganggap layanan perpustakaan makin baik jika terdapat aplikasi tersebut. Jadi hipotesisnya terjawab bahwa penggunaan aplikasi OPAC sangat berpengaruh untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan (Nugroho dan Isnainy, 2020). Terdapat persamaan pada objek penelitian, penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan perbedaan terdapat pada fokus penelitian, yaitu penggunaan aplikasi OPAC. Sedangkan peneliti berfokus pada kompetensi pustakawan. Perbedaan lainnya terdapat pada subjek penelitian. Subjek dalam penelitian sebelumnya adalah pengunjung perpustakaan terutama mahasiswa dengan kampus-kampus yang menerapkan aplikasi OPAC di perpustakaan. Sedangkan subjek dalam penelitian ini berfokus kepada pustakawan di SMAN Se-Kota Bandung.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kartikawati, et al., (2021) dalam Jurnal Inovasi Penelitian Vol.1 No.12 ISSN 2722-9475 (Cetak) ISSN 2722-9467 (Online) dengan judul ***“Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Pontianak Melalui Pengembangan Perpustakaan Digital”***, yang menunjukkan bahwa Kelemahan dari sistem pelayanan perpustakaan Jurusan Akuntansi diantaranya adalah masih dilaksanakan secara manual, untuk manajemen perpustakaan yang lebih baik diperlukan digitalisasi sistem pelayanan perpustakaan. Sistem komputerisasi perpustakaan yang baik adalah terintegrasi, mulai dari sistem pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, sistem pencarian kembali bahan pustaka, system sirkulasi, membership, pengaturan denda keterlambatan, dan sistem reporting aktivitas perpustakaan. Untuk itu tim Peneliti mengaplikasikan SLIMS dalam digitalisasi pelayanan perpustakaan Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Pontianak, yang memiliki fitur-fitur yang lengkap. Sistem digitalisasi perpustakaan Jurusan Akuntansi sudah dilaksanakan dengan baik, dan sudah dilaksanakan uji coba penerapan sistem yang baru. Proses

evaluasi terhadap sistem akan dilaksanakan secara berkelanjutan (Kartikawati et al., 2021). Terdapat persamaan pada objek penelitian, penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan perbedaan terdapat pada fokus penelitian, yaitu pengembangan perpustakaan digital. Sedangkan peneliti berfokus pada kompetensi pustakawan. Perbedaan lainnya terdapat pada subjek penelitian. Subjek dalam penelitian sebelumnya adalah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Pontianak. Sedangkan subjek dalam penelitian ini berfokus kepada pustakawan di SMAN Se-Kota Bandung

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nasrullah, et al., (2021) dalam Jurnal *Basicedu* Vol 5 No 4 p-ISSN 2580-3735 e-ISSN 2580-1147 dengan Judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Baca Siswa Di Sekolah Dasar”**, yang menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan perpustakaan terhadap minat baca siswa di SDN 52 Buton dengan determinasi sebesar 0,001 atau memiliki daya ramal sebesar 0,1%. Dengan kualitas pelayanan perpustakaan di SDN 52 Buton dikategorikan sedang berdasarkan persepsi siswa dan minat baca siswa di SDN 52 Buton dikategorikan sedang berdasarkan persepsi siswa (Nasrullah, et al., 2021). Terdapat persamaan pada objek penelitian, penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan perbedaan terdapat pada fokus penelitian, yaitu minat baca siswa. Sedangkan peneliti berfokus pada kompetensi pustakawan.
4. Penelitian yang dilakukan oleh Feviasari, et al., (2022) dalam Jurnal *Tarbiatuna: Journal of Islamic Education Studies* Volume 3 Nomor 1 (2022) 58-77 P-ISSN 2775-3387 E-ISSN 2775-7250 DOI: 47467/tarbiatuna.v2i2.2177 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Kepuasan Pengguna di Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor”**, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Institut Agama Islam Nasional Laa Roiba Bogor jika kualitas pelayanan perpustakaan baik, maka kepuasan pengguna di Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba Bogor akan makin meningkat. Hal

ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi bahwa koefisien korelasi kompetensi kualitas pelayanan bertanda positif. Fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika fasilitas baik, maka kepuasan pengguna di Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba akan makin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi bahwa koefisien korelasi kompetensi fasilitas perpustakaan bertanda positif. Kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Jika kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan baik, maka kepuasan pengguna di Perpustakaan IAI Nasional Laa Roiba akan makin meningkat. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis regresi bahwa koefisien korelasi kompetensi kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan bertanda positif (Feviasari, et al., 2022). Terdapat persamaan dan perbedaan pada objek penelitian, penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan perpustakaan dan fasilitas perpustakaan, sedangkan peneliti hanya berfokus kualitas pelayanan perpustakaan saja. Perbedaan lainnya terdapat pada fokus penelitian, yaitu kepuasan pengguna. Sedangkan peneliti berfokus pada kompetensi pustakawan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Tebai, et al., (2022) dalam *Jurnal Volume 4 Issue 3 (2022) Pages 42 - 55 SEIKO : Journal of Management & Business ISSN : 2598-831X (Print) and ISSN : 2598-8301 (Online)* dengan Judul **“Kualitas Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Waropen di Era Revolusi 4.0”**, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan daerah waropen kurang baik. Belum memenuhi Standar Nasional Perpustakaan (NSP) 003:11, belum efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan pengunjung/pemustaka. Kualitas pelayanan dari aspek tangible, yaitu kondisi fisik gedung tidak representatif. Kualitas pelayanan dari aspek reliability, yaitu waktu layanan tidak sesuai karena ketentuan waktu pelayanan 8 jam perhari dan perpustakaan tutup hanya pada hari libur namun kenyataannya waktu pelayanan perhari hanya 3 hingga 4 jam, terkadang perpustakaan tutup pelayanan di hari kerja aktif. Kualitas pelayanan dari aspek *responsiveness*, yaitu petugas bersedia membantu

namun petugas belum bersikap cepat tanggap seperti dalam membantu dalam pencarian informasi. Selain itu, kepala juga memberikan pelatihan peningkatan layanan perpustakaan kepada petugas dan melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas melalui survei pengunjung. Kualitas pelayanan dari aspek *assurance*, yaitu belum semua petugas bersikap ramah, sopan dan mampu menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung, dan belum adanya penataan kembali koleksi perpustakaan sehingga menyulitkan pencarian kembali informasi oleh pengunjung. Selain itu, juga adanya peran dari kepala bidang pengolahan dan pelestarian bahan pustaka dan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Waropen untuk mendukung terwujudnya layanan informasi yang kompetitif, yaitu Bersama-sama melakukan pengembangan koleksi digital yang memudahkan pengguna termasuk pada masa pandemi Covid-19. Kualitas pelayanan dari aspek *emphaty*, yaitu petugas belum mampu mengelola alat bantu seperti bahan pustaka yang tidak lengkap, lemari katalog yang tidak difungsikan. Petugas belum mampu membantu pengunjung jika mengalami kesulitan seperti membantu dalam pencarian buku. Peningkatan kualitas dan kuantitas pegawai, melakukan perekrutan terhadap tenaga pustakawan yang *open minded* terhadap kemajuan teknologi. Menigkatan sistem layanan dari manual menjadi otomatisasi untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Waropen supaya dapat mengikuti perkembangan digital dan teknologi informasi di era revolusi 4.0 dan juga menerapkan program inklusi sosial pada perpustakaan (Tebai, et al., 2022). Terdapat persamaan dan perbedaan pada objek dan fokus penelitian, penelitian ini berfokus kepada kualitas pelayanan perpustakaan, sedangkan peneliti berfokus pada pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. Perbedaan lainnya terdapat pada instrumen penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, sedangkan peneliti akan menggunakan pendekatan kuantitatif pada penelitiannya.

6. Penelitian yang dilakukan oleh Winastwan (2020) dalam Jurnal LIBRIA, Vol. 12, No.2 dengan Judul **“Kompetensi Pustakawan dalam Research**

Data Management di Perpustakaan Perguruan Tinggi". Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa terdapat tiga poin utama untuk menunjang kegiatan *research data management* ini, yaitu menyediakan akses, advokasi dan dukungan, dan mengelola data. Pada setiap poin tersebut, dijabarkan kembali tentang kompetensi pustakawan yang dibutuhkan. Dari tiga poin tersebut, didapatkan 22 kompetensi pustakawan yang diperlukan dalam kegiatan *research data management* (Winastwan, 2020). Terdapat persamaan dan perbedaan pada objek penelitian, penelitian ini berfokus kepada kompetensi pustakawan dalam *research data management*, sedangkan peneliti berfokus pada pengaruh kompetensi pustakawan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Perbedaan lainnya terdapat pada instrumen penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif, sedangkan peneliti akan menggunakan pendekatan kuantitatif pada penelitiannya.

7. Penelitian yang dilakukan oleh Nafiudin (2022) dalam Tesis Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung dengan judul ***"Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Madrasah Aliyah Negeri (MIN) Se-Kota Bandar Lampung"*** yang menunjukkan bahwa ada pengaruh kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di MIN se-Kota Bandar Lampung, dengan besar pengaruhnya dapat dilihat melalui persamaan regresi $\hat{y} = 22.667 + 0.233x$, dari persamaan ini dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan perpustakaan madrasah di MIN se-Kota Bandar Lampung akan tetap 22,667 jika tidak ada kinerja pustakawan, dan kualitas pelayanan perpustakaan MIN se-Kota Bandar Lampung akan meningkat sebesar 0,233 jika kinerja pustakawan meningkat satu poin. Kinerja pustakawan memiliki koefisien korelasi sebesar 0.353 sehingga tingkat keeratan yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dengan kategori rendah, dengan pengaruh secara parsial yang diberikan kinerja pustakawan terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sebesar 7,7 % (Nafiudin, 2022). Terdapat persamaan dalam objek penelitian ini, yaitu berfokus pada kualitas pelayanan perpustakaan. Sedangkan perbedaan terdapat pada fokus

penelitian, di mana penelitian ini lebih berfokus pada kinerja pustakawan, sedangkan peneliti berfokus pada kompetensi pustakawan.

8. Penelitian yang dilakukan oleh Haq (2021) dalam Skripsi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh dengan judul ***“Pengaruh Kompetensi Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar”*** yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang rendah kompetensi teknologi informasi terhadap kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar. Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 20.0, diperoleh nilai “r” sebesar 0,249. Nilai tersebut, berarti berpengaruh yang rendah dari kompetensi teknologi terhadap kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar. Dari hasil analisis data, diperoleh r^2 sebesar 0,062 yang menunjukkan adanya pengaruh variabel kompetensi teknologi informasi terhadap kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar sebesar 0,062 atau 6,2% dan sisanya 93,8 % dipengaruhi oleh faktor lain di luar faktor penelitian ini. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa nilai t-hitung yang diperoleh adalah sebesar 1,272 dengan t-tabel dengan sampel yang sama, $t_{\text{tabel}} = 1,717$ yang berarti nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel nilai dari taraf signifikan lebih kecil dari 0,5, maka secara nyata kompetensi teknologi informasi (Variabel X) memiliki pengaruh terhadap kinerja pustakawan (Variabel Y) di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Besar (Haq, 2021). Terdapat persamaan dan perbedaan dalam fokus penelitian ini, yaitu berfokus pada kompetensi teknologi informasi, sedangkan peneliti berfokus pada kompetensi pustakawan secara umum. Perbedaan lainnya pada penelitian ini, yaitu objek penelitian, di mana penelitian ini lebih berfokus pada kinerja pustakawan, sedangkan peneliti berfokus pada kualitas pelayanan perpustakaan.
9. Penelitian yang dilakukan oleh Sungadi (2021) dalam Jurnal Perpustakaan Vol. 12 No.1 Tahun 2021: 24 - 41 ISSN 1979 - 9527 (Printed) ISSN 2715-274x (Online) dengan Judul ***“Pengaruh Religiusitas dan Kompetensi Terhadap Kematangan Karier Pustakawan”***, Hasil riset menunjukkan

bahwa persepsi Pustakawan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) di DIY terhadap variabel religiusitas (X1) pada posisi sangat tinggi/sangat baik, variabel kompetensi (X2) pada kondisi sangat tinggi/sangat baik dan kematangan karier (Y) oleh responden dipersepsikan dalam kategori tinggi/baik. Hasil analisis regresi berganda membuktikan bahwa pustakawan Pendidikan Tinggi Keagamaan Islam (PTKI) di DIY menunjukkan hasil, secara parsial religiusitas (X1) berpengaruh positif terhadap kematangan karier (Y) terdapat nilai pengaruh sebesar 0,292 dengan signifikansi $0,009 < 0,05$, artinya menerima hipotesis, kompetensi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kematangan karier (Y) terdapat nilai pengaruh sebesar 0,745 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya hipotesis diterima. Hasil analisis simultan, menunjukkan bahwa Religiusitas (X1) dan Kompetensi (X2) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Kematangan Karier (Y), didapat angka F statistika senilai 46,765 dengan tingkat substansial $0,000 < 0,05$. Artinya menerima hipotesis (Sungadi, 2021). Terdapat persamaan dan perbedaan dalam fokus penelitian ini, yaitu berfokus pada religiusitas dan kompetensi, sedangkan peneliti berfokus pada kompetensi pustakawan. Perbedaan lainnya pada penelitian ini, yaitu objek penelitian, di mana penelitian ini lebih berfokus pada kematangan karier pustakawan, sedangkan peneliti berfokus pada kualitas pelayanan perpustakaan.

10. Penelitian yang dilakukan oleh Marguna (2020) dalam Jurnal JUPITER Volume XVII Nomor 2 dengan Judul ***“Pengaruh Kompetensi Digital (E-Skills) Terhadap Kinerja Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin”***, Berdasarkan hasil analisis data, pembahasan, dan pengujian hipotesisnya, yaitu uji F dan uji t, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Menerima hipotesis bahwa terdapat hubungan pengaruh positif yang signifikan antara variabel kompetensi digital(e-Skills), terhadap variabel kinerja pustakawan. Hasil analisis menunjukkan bahwa makin tinggi kompetensi digital(e-Skills) dari pustakawan, maka makin meningkat pula kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Unhas. (2) Angka R sebesar 0,821 menunjukkan bahwa terdapat tingkat korelasi

/hubungan kuat dan signifikan antara variabel dependent kinerja pustakawan dengan variabel bebas kompetensi digital (e-Skills) pustakawan. (3) Koefisien determinasi menerangkan bahwa 66,8% variasi dari kinerja pustakawan dapat dijelaskan oleh variasi variabel pengetahuan, keterampilan, dan sikap. Ditemukan pula bahwa masih ada 33,2% faktor lain yang mempengaruhi kinerja pustakawan selain tiga variabel yang diteliti (Marguna, 2020). Terdapat persamaan dan perbedaan dalam fokus penelitian ini, yaitu berfokus pada kompetensi digital (e-skills), sedangkan peneliti berfokus pada kompetensi pustakawan secara umum. Perbedaan lainnya pada penelitian ini, yaitu objek penelitian, di mana penelitian ini lebih berfokus pada kinerja pustakawan, sedangkan peneliti berfokus pada kualitas pelayanan perpustakaan.

