

**PENGARUH PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
PENINGKATAN MUTU LAYANAN SIRKULASI
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

**VANI FERDIANTI
NIM : 18612303**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2023**

**PENGARUH PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
PENINGKATAN MUTU LAYANAN SIRKULASI
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen

OLEH

**VANI FERDIANTI
NIM : 18612303**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2023**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**PENGARUH PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
PENINGKATAN MUTU LAYANAN SIRKULASI
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA TANJUNGPINANG**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan

Tanjungpinang

Oleh:

NAMA : VANI FERDIANTI

NIM : 18612303

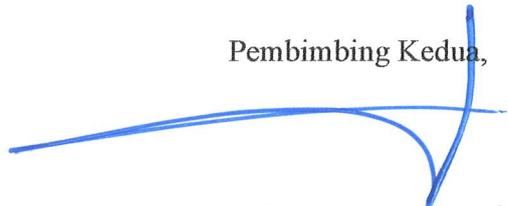
Menyetujui :

Pembimbing Pertama,



Satriadi, S.AP., M.Sc.
NIDN. 1011108901/ Lektor

Pembimbing Kedua,



Raja Hardiansyah, S.E.,M.E.
NIDN. 8818010016 / Lektor

Menyetujui,

Ketua Program Studi,



Eka Kurnia Saputra, S.T.,M.M.
NIDN. 1011088902 / Lektor

Skripsi Berjudul

**PENGARUH PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
PENINGKATAN MUTU LAYANAN SIRKULASI
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KOTA TANJUNGPINANG**

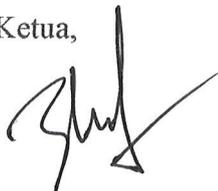
Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

NAMA : VANI FERDIANTI
NIM : 18612303

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Dua Puluh Satu November Dua Ribu Dua Puluh Tiga dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

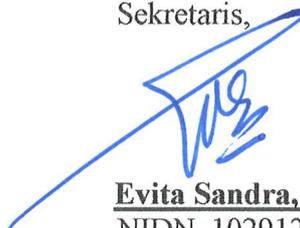
Panitia Komisi Ujian,

Ketua,



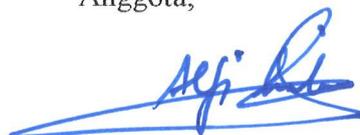
Satriadi, S.AP., M.Sc.
NIDN. 1011108901/ Lektor

Sekretaris,



Evita Sandra, S.Pd.Ek., M.M.
NIDN. 1029127202/ Lektor

Anggota,



Alfi Hendri, S.E., M.M.
NIDN : 8813900016/ Lektor

Tanjungpinang, 21 November 2023
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang,



Charly Marlinda, S.E., M.Ak.Ak.CA
NIDN. 1029127801 / Lektor

PERNYATAAN

Nama : Vani Ferdianti
NIM : 18612303
Tahun Anggkatan : 2018
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.27
Program Studi : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Pelatihan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkata Mutu Layanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dari skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila ternyata dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap diproses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, 21 November 2023

Penyusun,



VANI FERDIANTI

NIM : 18612303

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah wassyukurillah wanikmatullah warahmatullah

Syukur ku panjatkan kepada-mu ya Allah yang maha pengasih lagi maha penyayang, Tuhan semesta alam, atas kasih dan sayangnya telah menuntun saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat beriring salam tidak lupa saya ucapkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Saya persembahkan tugas akhir ini untuk orang-orang tercinta dan tersayang atas dukungannya. Teristimewa untuk kedua orang tua saya, Bapak Suparman dan Ibu Siti Hasarah. Terima kasih untuk kasih sayangnya dan dukungannya selama ini. Terima kasih telah menguatkan saya ketika saya merasa lelah dan lemah. Terima kasih telah mengajarkan saya bagaimana cara memandang dan menghadapi dunia ini bukan sebagai beban namun sebagai tantangan yang harus dihadapi. Teruntuk suamiku Nanda Yusup Prayoga terima kasih atas dukungan dan sayangmu selama ini, memberikan motivasi agar saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Teruntuk kedua dosen pembimbing saya, Bapak Satriadi, S.AP., M.Sc dan Bapak Raja Hardiansyah, S.E., M.E. Izinkan saya mengantarkan ucapan terima kasih untukmu dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini. Dan tidak lupa juga kedua *support system* saya Tri Novalya dan Wildayani yang banyak membantu dalam perjalanan penyusunan skripsi ini. Lalu, teruntuk teman-teman seperjuangan manajemen angkatan 2018 yang bersama saya selama perjalanan perkuliahan yang kita tempuh mau suka ataupun duka sukses selalu dan tetap semangat untuk kita semua. Semoga ilmu yang kita perjuangkan hari ini dapat bermanfaat untuk kita dimasa depan.

HALAMAN MOTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah:6)

“Susah tapi bismillah.” - (Fiersa Besari)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT, atas karunia dan Rahmat-nya maka penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **”PENGARUH PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP PENINGKATAN MUTU LAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA TANJUNGPINANG”**

Sangat penulis sadari bahwa tanpa dukungan banyak pihak maka skripsi ini tidak dapat diselesaikan dengan baik dan benar. Sehingga Penulis berkeinginan untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar besarnya kepada yang terhormat :

1. Ibu Charly Marlinda, S.E., M.Ak., Ak.,CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, S.E., M.Si., Ak. CA. selaku wakil ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, S.E., M.Si.Ak. CA. selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
4. Bapak Muhammad Rizki, M.HSc. selaku wakil ketua III Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
5. Bapak Eka Kurnia Saputra, S.T., M.M, Selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
6. Bapak Satriadi, S.AP., M.Sc. Selaku Dosen Pembimbing satu penulis yang telah banyak meluangkan waktu nya untuk membantu, memberi dukungan

dan masukan dalam pembuatan skripsi ini sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Bapak Raja Hardiansyah, S.E., M.E. Selaku Dosen Pembimbing kedua penulis yang membantu dan memberi masukan kepada penulis saat penyusunan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membekali penulis dengan ilmu-ilmu yang bermanfaat serta Staf STIE Pembangunan Tanjungpinang.
9. Pimpinan dan Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang.
10. Seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
11. Untuk teman seperjuangan penulis Tri novalya dan Wildayani serta teman-teman yang tak di sebut nama nya terima kasih atas dukungannya sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat dan kegunaan bagi semua pihak, aamiin.

Tanjungpinang, 21 November 2023

Penulis

VANI FERDIANTI

NIM 18612303

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK.....	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Kegunaan Penelitian.....	10
1.4.1 Kegunaan Ilmiah	10
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Tinjauan Teori.....	13
2.1.1 Pengertian Manajemen.....	13
2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia	14
2.1.3 Layanan	19
2.1.4 Layanan Sirkulasi.....	21
2.1.4.1 Fungsi Layanan Sirkulasi	24
2.1.4.2 Tujuan Layanan Sirkulasi.....	25
2.1.4.3 Kegiatan Layanan Sikulasi	25

2.1.4.4 Syarat Sirkulasi.....	26
2.1.4.5 Sistem Layanan Perpustakaan	27
2.1.4.6 Indikator Layanan Sirkulasi	27
2.1.5 Pelatihan	28
2.1.5.1 Pengertian Pelatihan	28
2.1.5.2 Jenis – Jenis Pelatihan	30
2.1.5.3 Prinsip Pelatihan	31
2.1.5.4 Tahapan – Tahapan Pelatihan.....	34
2.1.5.5 Indikator-indikator Pelatihan.....	35
2.2 Kerangka Pemikiran.....	36
2.3 Hipotesis.....	37
2.4 Penelitian Terdahulu	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian.....	43
3.2 Jenis Data	43
3.2.1 Data Primer	44
3.2.2 Data Sekunder	44
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	44
3.3.1 Observasi	44
3.3.2 Kuesioner (Angket).....	45
3.3.3 Studi Kepustakaan.....	45
3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	46
3.4.1 Populasi	46
3.4.2 Sampel.....	46
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	49
3.7 Uji Kualitas data.....	49
3.7.1 Uji Validitas	49
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	50
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	51
3.8.1 Uji Normalitas	51

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas	52
3.9 Uji Regresi Linear Sederhana	52
3.10 Uji Hipotesis.....	53
3.10.1 Uji t (Uji Parsial)	53
3.10.2 Koefisien Determinasi (R^2)	54
3.11 Jadwal Penelitian.....	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	57
4.1 Hasil Penelitian	57
4.1.1 Profil Perusahaan	57
4.1.1.1. Gambaran Umum Perusahaan.....	57
4.1.1.2 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang	58
4.1.1.3 Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang.....	59
4.1.2 Karakteristik Responden	60
4.1.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.1.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur.....	61
4.1.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan ...	62
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	62
4.1.4 Hasil Pengujian Kualitas Data.....	65
4.1.4.1. Hasil Uji Validitas	65
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	67
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	68
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas.....	68
4.1.5.2 Hasil Uji Heterokedastisitas	70
4.1.6 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	71
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	73
4.1.7.1 Uji t (Uji Parsial)	73
4.1.7.2 Koefisien Determinasi (R^2)	74

4.2 Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83
<i>CURRICULUM VITAE</i>.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kunjungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang Periode 2021-2022	7
Tabel 3.1	Definisi Operasional	42
Tabel 2.2	Jadwal Penelitian	50
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2	Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Umur	55
Tabel 4.1	Karakteristik Responden berdasarkan Jabatan	56
Tabel 4.4	Hasil Statistik Deskriptif Pelatihan	57
Tabel 4.5	Hasil Statistik Deskriptif Mutu Layanan Sirkulasi	58
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Item Kuisisioner Pelatihan SDM	60
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Item Kuisisioner	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Reliabilitas	62
Tabel 4.9	Hasil Uji Normalitas Data	63
Tabel 4.10	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	66
Tabel 4.1	Rangkuman Hasil Uji t	68
Tabel 4.1.	Uji Koefisien Determinan (R^2)	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tampilan iTanjungpinang	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang	53
Gambar 4.1 Normal P-Pplot	64
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	65

DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul Lampiran
Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	: Tabulasi Data
Lampiran 3	: Uji Validitas dan Realibilitas
Lampiran 4	: Hasil Deskripsi
Lampiran 5	: Hasil Asumsi Klasik
Lampiran 6	: Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Lampiran 7	: Persentase Plagiat
Lampiran 8	: Surat Pernyataan Selesai Penelitian

ABSTRAK
PENGARUH PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP
PENINGKATAN MUTU LAYANAN SIRKULASI
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KOTA TANJUNGPINANG

Vani Ferdianti. 18612303. S1 Manajemen. STIE Pembangunan Tanjungpinang,
vaniferdiantii@gmail.com

Dikarenakan rendahnya tingkat kunjungan pada Perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang menciptakan layanan berbasis *E-learning* guna mempermudah akses pemustaka dalam proses pencarian buku maupun referensi yang dibutuhkan. Akan tetapi hal ini tidak membantu banyak, tingkat pengunjung secara online tercatat lebih rendah. Hal ini tentu menjadi pertanyaan bagi pihak Perpustakaan apakah rendahnya tingkat kunjungan terjadi dikarenakan fitur peminjamna online yang sulit digunakan atau lemahnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Perpustakaan pada pemustaka sehingga masih dibutuhkannya pelatihan terkait pelayanan.

Metode penelitian ini adalah berjenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang. Dengan menggunakan 58 orang sampel sebagai sumber mengumpulkan data.

Hasil penelitian ini yaitu berdasarkan hasil perhitungan diatas diketahui bahwa nilai X yaitu pelatihan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap mutu layanan sirkulasi (Y).

Kedepannya diharapkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang, dapat memperbaiki hal-hal yang berkaitan dengan sumber daya manusia khususnya pada divisi layanan karena langsung berhubungan dengan pemustaka yang secara tidak langsung dapat mempengaruhi tingkat kunjungan.

Kata Kunci : Pelatihan, Sumber Daya Manusia, Layana Sirkulasi

Pembimbing : 1. Satriadi, S.AP., M.Sc.
2. Raja Hardiansyah, S.E., M.E.

ABSTRACT

THE EFFECT OF HUMAN RESOURCES TRAINING ON IMPROVING THE QUALITY OF CIRCULATION SERVICES AT THE LIBRARY AND ARCHIVES SERVICE TANJUNGPINANG CITY

Vani Ferdianti. 18612303. S1 Manajement. STIE Pembangunan Tanjungpinang,
vaniferdiantii@gmail.com

Due to the low level of visits to libraries, the Tanjungpinang City Library and Archives Service created an E-learning based service to facilitate library access in the process of searching for the books and references they need. However, this did not help much, the level of online visitors was recorded to be lower. This is of course a question for the library whether the low level of visits occurs because the online borrowing feature is difficult to use or the weak service provided by the library to users so that service-related training is still needed.

This research method is a quantitative descriptive research type. This research was conducted at the Tanjungpinang City Library and Archives Service. Using a sample of 58 people as a source for collecting data.

The results of this research are based on the results of the calculations above, it is known that the value of X, namely human resource training, has a significant influence on the quality of circulation services (Y). In the future, it is hoped that the Tanjungpinang City Library and Archives Service can improve things related to human resources, especially in the service division because it is directly related to library users which can indirectly influence the level of visits.

Keywords: Training, Human Resources, and Sirculation Services

Preceptor : 1. Satriadi, S.AP., M.Sc.
2. Raja Hardiansyah, S.E., M.E

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber daya manusianya. Kualitas Sumber Daya Manusia itu sendiri dapat dikembangkan melalui Pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan bangsa. Dapat dikatakan bahwa kemajuan pendidikan suatu bangsa menggambarkan peradaban bangsa di mata dunia. Memandang sentralnya peran pendidikan bagi suatu bangsa ini, pemerintah diharapkan mampu menjalankan fungsinya dalam mencapai tujuan-tujuan negara. Persaingan global dewasa ini dapat menjadi masukan atau patokan dimasa depan untuk menjadikan sebagai hal yang menuntun dalam perluasan ilmu pengetahuan, ini merupakan salah satu tuntutan kewajiban yang seharusnya terpenuhi untuk menghadapi tantangan globalisasi. Kurangnya ilmu pengetahuan seperti teknologi dan informasi akan berdampak pada kegagalan suatu negara dalam persaingan di era globalisasi.

Negara yang memiliki sumber daya manusia yang produktif dan kompetitif akan melahirkan penerus bangsa dan negara kedepannya yang cerdas dan berwawasan luas. Sarana yang penting untuk digunakan dalam meningkatkan pengetahuan masyarakat yaitu Perpustakaan. Dengan adanya Perpustakaan itu masyarakat dapat mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, menambah wawasan ilmu pengetahuan dan menumbuhkan rasa minat membaca. Perpustakaan merupakan sarana yang di perlukan dalam memperkenalkan karya-

karya orang terdahulu kepada masyarakat masa kini dan karya-karya yang terdapat pada masa lampau dapat dimanfaatkan dan dikembangkan pada masa sekarang, masa depan yang lebih baik bagi seluruh umat manusia. Keberadaan Perpustakaan menjadi suatu yang harus dijadikan sebuah prioritas di tengah masyarakat untuk menumbuhkan sumber daya manusia yang lebih berkualitas. Perpustakaan merupakan media sumber informasi dan teknologi untuk mendapatkan ilmu pengetahuan yang tidak akan pernah habis untuk diperdalam dan dikembangkan. Melalui Perpustakaan masyarakat mampu mengolah pola berfikir menjadi lebih kreatif dan berwawasan luas.

Melihat banyaknya masyarakat yang memiliki keterbatasan ilmu pengetahuan, maka keberadaan Perpustakaan di tengah masyarakat sangat mendukung dalam peningkatan sumber daya masyarakat makanya didirikanlah salah satu jenis Perpustakaan yakni Perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan Perpustakaan yang bergerak dilembaga pemerintahan di bawah naungan dan tanggung jawab kepala daerah. Perpustakaan berfungsi memberikan pelayanan kepada semua lapisan masyarakat dalam memperoleh ilmu pengetahuan tanpa harus memberikan pelayanan yang kurang efektif dan efisien. Sehingga dapat dikatakan bahwa Perpustakaan umum mempunyai peran yang strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa di dalam mencapai tujuan tersebut, Perpustakaan umum mempunyai kegiatan utama memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat pengguna Perpustakaan tersebut (*public servant*). Pemenuhan kebutuhan masyarakat pengguna layanan Perpustakaan yang senantiasa harus diupayakan peningkatannya karena keberhasilan sebuah

Perpustakaan (Perpustakaan umum) adalah terletak pada pelayanan kepada masyarakat. Layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa pelayanan dalam peminjaman, pemesanan dan pengembalian serta penyelesaian administrasinya atau lebih dikenal dengan istilah layanan sirkulasi.

Tujuan layanan sirkulasi menurut Lasa dalam Aprilianita (2013) adalah: a) Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin. b) Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan peminat lain, akan segera dapat diketahui alamat peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian. c) Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas. d) Data kegiatan Perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi. e) Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui. Oleh karena itu, sebagai penyedia jasa informasi Perpustakaan umum dituntut untuk memberikan sistem pelayanan yang berkualitas yang tinggi atau bermutu agar layanan sirkulasi dapat dijalankan dengan baik.

Mutu pelayanan atau sering juga disebut dengan kualitas pelayanan merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan pelayanan. Menurut Fandy (2015) dalam menentukan standar penilaian itu sendiri dapat diukur melalui beberapa elemen salah satunya yaitu sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang baik di dalam sebuah perusahaan dapat dilihat dari bagaimana kualitas tenaga kerja yang ada di dalamnya.

Ketersediaan SDM yang bermutu juga menjadi pertimbangan utama yang harus diperhatikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang. Hal ini dikarenakan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang merupakan salah satu lembaga pemerintah yang bertugas memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna jasa Perpustakaan. Salah satu misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang yaitu menyelenggarakan layanan Perpustakaan dan pendayagunaan arsip sebagai bahan informasi publik. Untuk dapat mengemban tugas tersebut, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang dituntut memiliki kinerja pustakawan yang baik supaya dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Guna mencapai itu semua, maka diperlukan adanya pelatihan terhadap para pegawai agar tujuan dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang tersebut dapat dicapai. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaan pada saat ini bukan hanya diperusahaan besar saja yang memberikan pelatihan terhadap pegawainya akan tetapi banyak badan pemerintahan juga yang memberikan pelatihan pada pegawai guna mencapai mutu pelayanan yang tinggi.

Menurut Veithzal (2013) pelatihan merupakan media untuk meningkatkan dan mengembangkan sumber daya manusia yang penuh dengan rintangan. Maka dari itu, pelatihan perannya sangat penting bagi keberlangsungan suatu perusahaan. Pelatihan juga merupakan sebuah proses yang menggunakan prosedur

yang terorganisasi, serta sistematis dalam jangka waktu yang ditentukan oleh perusahaan Kandou (2013).

Pelatihan merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Pelatihan menyangkut usaha-usaha yang berencana yang diselenggarakan agar tercapai penguasaan akan keterampilan, pengetahuan, dan sikap-sikap yang relevan terhadap pekerjaan. Selain itu pelatihan berfokus memberikan keterampilan atau membantu karyawan memperbaiki kekurangannya untuk meningkatkan kinerja. Umumnya hasil yang diinginkan dari pelatihan adalah penguasaan atau peningkatan keterampilan kerja seorang pegawai.

Dengan demikian, pelatihan SDM bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan para pegawai dari suatu organisasi. Dalam pelaksanaannya disesuaikan dengan tujuan dari organisasinya masing-masing. Selain itu, Pelatihan terhadap pustakawan dilakukan untuk meningkatkan kinerja pustakawan dalam pekerjaannya agar lebih terampil dalam mengelola Perpustakaan.

Menurut Undang-undang R.I No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 1 ayat 8 dinyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan Perpustakaan

Salah satu pelatihan yang sedang marak dijalankan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang adalah transformasi perpustakaan berbasis inklusi sosial. Dimana tujuan Utama dari Tarnsformasi Perpustakaan Berbasis

Inklusi Sosial adalah yaitu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, meningkatkan penggunaan layanan oleh masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat, membangun komitmen & dukungan stakeholder untuk transformasi perpustakaan yang berkelanjutan. Salah satu bentuk upaya peningkatan layanan saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang telah memiliki aplikasi yang dikenal dengan iTanjungpinang-Ebook, aplikasi ini merupakan Perpustakaan digital persembahan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Tanjung Pinang berbasis media sosial yang dilengkapi dengan eReader untuk membaca ebook. Berikut tampilan iTanjungpinang

Gambar 1.1
Tampilan iTanjungpinang

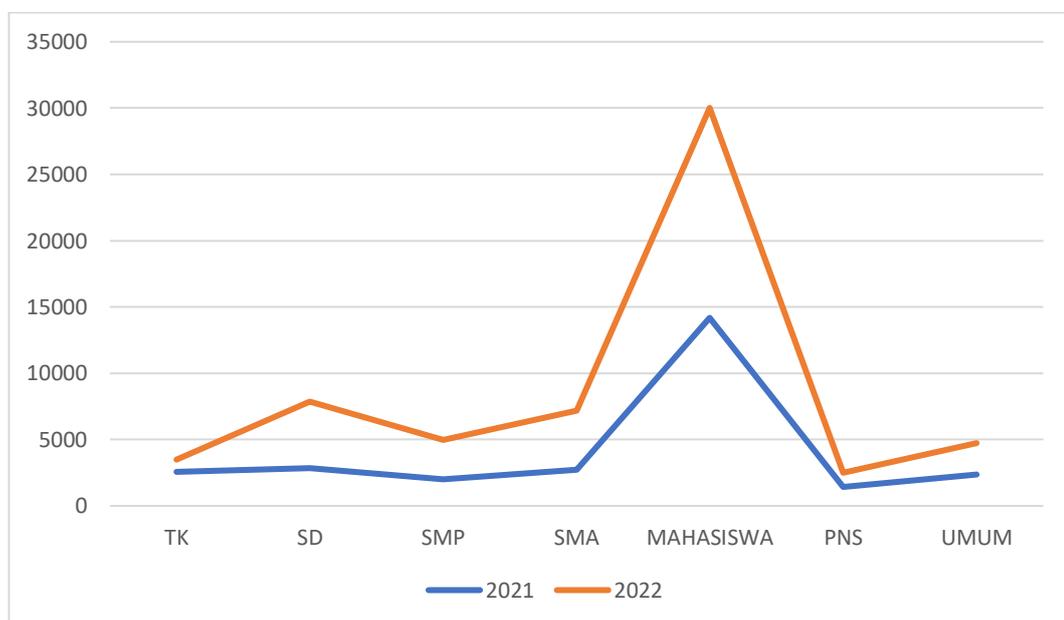


Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang (2022)

iTanjungpinang sendiri dapat di download melalui *google playstore* dimana didalamnya terdapat fitur-fitur yang menawarkan kemudahan dalam mengakses koleksi buku Perpustakaan secara online. Meskipun begitu faktanya dalam proses penggunaannya masih banyak pemustaka yang mengalami kesulitan sehingga penggunaan iTanjungpinang ini sendiri masih minim terlihat dari jumlah yang tercatat oleh pihak Perpustakaan bahwa pengguna iTanjungpinang sepanjang

tahun 2021 yaitu 701 pengguna dengan rata-rata 58 pengguna perbulan lalu menurun menjadi 548 ditahun 2022 dengan rata-rata 45 pengguna perbulan. Hal ini berbanding terbalik dengan kunjungan perpustakaan secara offline yang meningkat. Berikut data kunjungan Perpustakaan secara offline dan secara online diTanjungpinang :

Diagram 1.1
Data Kunjungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang
Periode 2021-2022



Sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang (2022)

Berdasarkan grafik *line* diatas dapat disimpulkan jumlah kunjungan dari tahun 2021 hingga 2022 mengalami fluktuasi dimana kunjungan tertinggi yaitu oleh mahasiswa sedangkan PNS atau pegawai negeri sipil merupakan kelompok pengunjung terendah selama 2 tahun berturut. Jumlah ini merupakan gabungan kunjungan secara offline maupun online meskipun perpustakaan telah

menyediakan aplikasi yang mampu mempermudah proses sirkulasi pada Perpustakaan hal ini tidak membuat kunjungan di perpustakaan mengalami peningkatan yang pesat sehingga dapat disimpulkan bahwa baik offline maupun online proses layanan sirkulasi belum berjalan secara efektif meskipun pihak Perpustakaan sudah mengadakan layanan secara online yang mana seharusnya mampu menekan tingkat kunjungan secara online karena pemustaka mampu menjelajah perpustakaan secara online. Berdasarkan wawancara dengan salah satu petugas layanan banyak pengunjung yang masih memilih melakukan proses peminjaman ataupun penjelajahan buku-buku secara offline meskipun peminjaman secara offline masih dilakukan secara manual yaitu melalui pencatatan buku alih-alih menggunakan barcode tentu memakan waktu lebih banyak terlebih jika pengunjung sedang ramai.

Hal ini menjadi PR lain bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang karena aplikasi iTanjungpinang diciptakan guna mempermudah pengunjung untuk mengkases koleksi buku secara online akan tetapi tidak berjalan secara efektif dan efisien dimana dengan tercatatnya tingkat kunjungan yang rendah membuktikan bahwa penggunaan iTanjungpinang belum sepenuhnya berhasil membantu pemustaka, terdapa, ini juga menjadi salah satu tolak ukur dalam menilai mutu pelayanan pada perpustakaan sehingga pihak perpustakaan khususnya bidang pelayanan berperan penting dalam mensosialisaikan cara menggunakan fitur iTanjungpinang untuk itu pihak pelayanan perpustakaan harus paham betul bagaimana cara menggunakan iTanjungpinang untuk menghindari ketidakpahaman para pemustaka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota

Tanjungpinang harus sadar bahwa dalam pengelolaan bahan pustaka dituntut suatu keahlian tertentu yang harus dimiliki oleh para pengelola Perpustakaan karena tanpa modal pengetahuan individual dalam hal pengembangan sumberdaya manusia, maka Perpustakaan itu tidak akan berjalan sebagaimana yang diharapkan. Untuk itu salah satu upaya yang telah diberikan yaitu adanya pelatihan oleh perpustakaan mengenai Transformasi Perpustakaan berbasis Inklusi Sosial dengan harapan pustakawan mampu dan paham mengenai pelayanan yang baik terhadap masyarakat.

Bedasarkan analisis situasi dan tinjauan dari berbagai sumber informasi yang berkaitan dengan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang dimaka dapat disimpulkan bahwa masih lemahnya pelayanan yang diberikan oleh pustakawan atau pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang terhadap pemustaka khususnya dalam pengenalan iTanjungpinang menyebabkan banyaknya pengguna yang enggan menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini juga menjadi jawaban dari hasil pelatihan layanan Perpustakaan mengenai Transformasi Perpustakaan berbasis Inklusi Sosia karena pustakawan belum mampu mensosialisaikan iTanjungpinang secara efektif.

Dengan latar belakang pemikiran dan fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi sehingga penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Pelatihan Terhadap Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah apakah Pengaruh Pelatihan Terhadap Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang.

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian yang peneliti lakukan ini mempunyai tujuan, adapun tujuannya yaitu untuk mengetahui Pengaruh Pelatihan Terhadap Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmiah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta sebagai acuan atau bahan perbandingan untuk peneliti selanjutnya yang membahas masalah yang sama.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Manfaat Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat berguna menjadi bahan masukan yang bermanfaat dan memberikan informasi bagi perusahaan untuk membantu dalam pengelolaan sumber daya manusia agar sesuai dengan yang di harapkan perusahaan dalam mencapai tujuannya.

2. Manfaat Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah atau memperkaya wawasan dan ilmu pengetahuan ekonomi khususnya dalam manajemen sumber daya manusia termasuk pelatihan sumber daya manusia dan bagaimana praktek yang terjadi di perusahaan sebenarnya.

3. Manfaat Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan kontribusi tentang penanganan masalah pengalaman pengelolaan sumber daya manusia agar pihak lain yang ingin melakukan penelitian lebih lanjut dan sebagai bahan baca yang di harapkan akan menambah wawasan bagi pembaca dan juga dapat di jadikan sebagai informasi selanjutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan penelitian ini diajukan lima bab yang diawali hal-hal yang bersifat umum, namun berhubungan dengan penulisan yang disajikan dan kemudian pada bab-bab selanjutnya penulis membahas tentang hal-hal yang berkaitan dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat mempermudah para pembaca memahami bahkan lebih mengerti tentang apa saja yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini. Adapun pembagian sistematika dalam skripsi ini sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini diuraikan secara singkat mengenai gambaran umum dari masalah penelitian yang dilakukan yang terdiri dari latar belakang

masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mencakup teori–teori yang berhubungan dengan pokok permasalahan dan digunakan sebagai tinjauan atau landasan teori dalam menganalisis pemecahan masalah yang telah dikemukakan. Teori–teori ini diambil dari beberapa sumber literatur dan buku–buku rujukan yang saling mendukung untuk memecahkan permasalahan dan akhirnya mencapai tujuan penelitian, kerangka pemikiran, hipotesis dan penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai jenis penelitian, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik populasi dan sampling, definisi operasional variabel dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang gambaran umum objek penelitian, penyajian data dan analisis hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Pada bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran yang berhubungan dengan hasil akhir dalam penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Pengertian Manajemen

Dalam sebuah organisasi kegiatan, manajemen sangatlah penting. Menurut Hasibuan (2016), manajemen merupakan suatu cara yang harus dilakukan agar organisasi tersebut dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya manajemen, semua kegiatan dan aktivitas kerja yang terjadi didalamnya menjadi tidak teratur. Aktivitas organisasi pun tidak efektif dan efisien. Akibatnya, tujuan yang ingin dicapai dalam organisasi tersebut menjadi sulit terealisasi.

Definisi manajemen menurut para ahli sebagai berikut :

1. Stoner (Zakiyudin, 2013), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.
2. Griffin (Zakiyudin, 2013), manajemen adalah serangkaian kegiatan termasuk perencanaan dan pembuatan keputusan, pengorganisasian, pimpinan dan pengendalian yang diarahkan pada sumber daya organisasi (tenaga kerja, keuangan, fisik, dan informasi) yang bertujuan untuk mencapai sasaran organisasi dengan cara yang efisien dan efektif.

3. Follet (Zakiyudin, 2013), mendefinisikan manajemen sebagai seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut definisi ini manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai pekerjaannya. Manajer tidak mengerjakan sendiri semua tugas-tugasnya.

Menurut Stoner dan Gilbert (Indah, 2014), manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasi, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

2.1.2 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang. Agar pengertian MSDM ini lebih jelas, di bawah ini dirumuskan dan dikutip definisi yang dikemukakan oleh para ahli menurut Marwansyah (2014) berpendapat bahwa manajemen sumber daya

manusia dapat diartikan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensasi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan industrial. Selain itu menurut Sutrisno (2016) Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah “Kegiatan perencanaan, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan SDM untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi.” Menurut Hasibuan (2016) manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat”. Sedangkan menurut Kasmir (2017) menyatakan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah “Proses pengelolaan manusia, melalui perencanaan, rekrutmen, seleksi, pelatihan, pengembangan, pemberian kompensasi, karier, keselamatan dan kesehatan serta menjaga hubungan industrial sampai pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan perusahaan dan peningkatan kesejahteraan *stakeholder*.” Menurut Daryanto (2017) menyatakan bahwa “Manajemen sumber daya manusia, disingkat MSDM, adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapai tujuan bersama perusahaan, karyawan dan masyarakat menjadi maksimal”. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2017) adalah suatu pendekatan dalam mengelola masalah manusia berdasarkan tiga prinsip dasar, yaitu:

1. Sumber daya manusia adalah harta/aset paling berharga dan penting yang dimiliki organisasi/perusahaan karena keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh unsur manusia.
2. Keberhasilan sangat mungkin dicapai, jika kebijakan prosedur dan peraturan yang berkaitan manusia dari perusahaan saling berhubungan dan menguntungkan semua pihak yang terlibat dalam perusahaan.
3. Budaya dan nilai organisasi perusahaan serta perilaku manajerial yang berasal dari budaya tersebut akan memberi pengaruh besar terhadap pencapaian hasil terbaik.

Menurut Hasibuan (2014) fungsi manajemen sumber daya manusia adalah sebagai berikut :

1. Fungsi manajerial
 - a. Perencanaan (*planning*) Perencanaan adalah proses penentuan tujuan dan pedoman pelaksanaan dengan memilih yang terbaik dari alternatif-alternatif yang ada. Perencanaan dalam proses manajemen sumber daya manusia adalah rekrutmen tenaga kerja yang dibutuhkan oleh perusahaan. Perencanaan dalam proses perekrutan karyawan sangat penting untuk menganalisis jabatan yang perlu diisi dan jumlah karyawan yang dibutuhkan.
 - b. Pengorganisasian (*organizing*) Pengorganisasian diartikan suatu proses penentuan, pengelompokan, dan pengaturan berbagai aktivitas yang diperlukan untuk mencapai tujuan. Pengorganisasian dapat dilakukan dengan menempatkan karyawan sesuai dengan bidang keahlian dan

menyediakan alat-alat yang diperlukan oleh karyawan dalam menunjang pekerjaan.

- c. Penggerakan, dari seluruh rangkaian proses manajemen, pelaksanaan merupakan fungsi manajemen yang paling utama. Dalam fungsi perencanaan dan pengorganisasian lebih banyak berhubungan dengan aspek-aspek abstrak proses manajemen, sedangkan fungsi pergerakan justru lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan orang-orang dalam organisasi. Penggerakan dapat didefinisikan sebagai keseluruhan proses pemberian dorongan bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien dan ekonomis.
- d. Pengawasan (*controlling*) Pengawasan adalah proses pengaturan berbagai faktor dalam perusahaan agar sesuai dengan ketetapan-ketetapan dalam rencana. Pengawasan dapat diartikan sebagai proses monitoring kegiatan-kegiatan, tujuannya untuk menentukan harapan-harapan yang akan dicapai dan dilakukan perbaikan-perbaikan terhadap penyimpangan-penyimpangan yang terjadi. Harapan - harapan yang dimaksud adalah tujuan-tujuan yang telah ditetapkan untuk dicapai dan program-program yang telah direncanakan untuk dilakukan dalam periode tertentu. Tujuan utama dari pengawasan ialah mengusahakan agar apa yang direncanakan menjadi kenyataan. Dengan dilakukannya pengawasan secara menyeluruh akan mempermudah bagi suatu instansi dalam menganalisis kendala-kendala

yang timbul dalam manajemen. Sehingga, solusi dari permasalahan yang muncul akan bisa diambil secara bijak.

- e. *Motivasi (Motivating)* Motivasi adalah karakteristik psikologi manusia yang memberi kontribusi pada tingkat komitmen seseorang. Motivasi termasuk faktor-faktor yang menyebabkan, menyalurkan, dan mempertahankan tingkah laku manusia dalam arah tekad tertentu. Motivasi juga dapat diartikan pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mau bekerjasama, bekerja efektif dan terintegrasi dengan segala daya upayanya untuk mencapai kepuasan. Pada dasarnya perusahaan bukan saja mengharapkan karyawan yang mampu, cakap, dan terampil, tetapi yang terpenting mereka mau bekerja giat dan berkeinginan untuk mencapai hasil kerja yang optimal. Motivasi penting karena dengan motivasi ini diharapkan setiap individu karyawan mau bekerja keras dan antusias untuk mencapai kinerja yang tinggi.
- f. *Evaluasi (evaluating)* Evaluasi atau disebut juga pengendalian merupakan kegiatan system pelaporan yang serasi dengan struktur pelaporan keseluruhan, mengembangkan standar perilaku, mengukur hasil berdasarkan kualitas yang diinginkan dalam kaitannya dengan tujuan, melakukan tindakan koreksi, dan memberikan ganjaran. Dengan evaluasi yang dilakukan perusahaan dapat mengukur tingkat keberhasilan suatu organisasi.

2.1.3 Layanan

Menurut Suryaningtyas *et al.*, (2013) layanan adalah suatu tindakan sukarela dari suatu pihak ke pihak lain dengan tujuan hanya sekedar membantu, atau adanya pemerintaan kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhannya secara sukarela. Pelayanan adalah aspek yang tidak bisa dipelahkan dalam persaingan bisnis manapun. Karena dengan layanan konsumen akan menilai kemudian menimbang apakah selanjutnya dia akan loyal kepada pemberi layanan tersebut. Hingga tak jarang para pebisnis memaksimalkan layanan untuk menarik konsumen sebesar-besarnya. Maka dari itu, bila ingin menarik konsumen dengan sebanyak-banyaknya harus mengetahui arti dari layanan itu sendiri.

Ada beberapa ciri pelayanan yang baik menurut Kasmir (2017) yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan :

- a) Memiliki karyawan yang profesional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c) Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli barang produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan dari awal hingga selesai.
- e) Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.

- f) Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani dan membantu menyiapkan apa-apa yang diperlukan seseorang. Layanan perpustakaan adalah suatu upaya yang dilakukan oleh pustakawan sekolah agar bahan-bahan pustaka dapat dimanfaatkan dan diberdayakan dengan optimal oleh para pemustaka perpustakaan. Sehingga perpustakaan dapat menjalankan seluruh fungsi-fungsinya dengan baik. Layanan perpustakaan atau biasa juga diistilahkan dengan layanan pengguna merupakan kegiatan melayani koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan kepada pengguna perpustakaan. Pelayanan pemustaka adalah bagian, seksi maupun tugas di perpustakaan yang kegiatannya berkaitan dengan pemanfaatan jasa informasi yang dikelola di perpustakaan. Menurut Samiyati *et al.*, (2021) setiap perpustakaan mempunyai layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka yaitu :

- a. Layanan sirkulasi adalah tempat berlangsungnya pengembalian dan peminjaman bagi pemustaka.
- b. Layanan referensi adalah layanan untuk memberikan bantuan kepada pemustaka agar dapat menemukan informasi yang dibutuhkan .

- c. Layanan penelusuran informasi adalah layanan yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk menelusur informasi di perpustakaan tersebut
- d. Layanan display adalah layanan berupa informasi mengenai koleksi terbaru yang ada di perpustakaan.
- e. Layanan koleksi adalah tempat tersimpannya koleksi perpustakaan yang dapat dimanfaatkan pemustaka.
- f. Layanan koleksi adalah tempat tersimpannya koleksi perpustakaan yang dapat dimanfaatkan pemustaka.

2.1.4 Layanan Sirkulasi

Layanan Perpustakaan yaitu salah satu kegiatan utama di setiap Perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan Perpustakaan. Menurut Standar Nasional layanan Perpustakaan adalah jasa layanan yang diberikan kepada pengguna sesuai dengan misi Perpustakaan. Oleh karena itu, dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra Perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai. Menurut Sutarno (2016) bentuk rill layanan Perpustakaan antara lain:

1. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendaki masyarakat pemakai.
2. Berorientasi kepada pemakai
3. Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran

4. Berjalan mudah dan sederhana
5. Murah dan ekonomis
6. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati
7. Bervariatif
8. Mengundang rasa ingin kembali
9. Ramah tamah
10. Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui
11. Mengembangkan hal-hal yang baru / inovatif
12. Mampu berkompetisi dengan layanan di bidang lain
13. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai dan bersifat mandiri.

Menurut Marsahno *et al.*, (2015) bahwa definisi layanan Perpustakaan adalah suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki Perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke Perpustakaan dan memintah informasi yang dibutuhkannya. Dalam melayani pemustaka sebuah Perpustakaan harus mempunyai layanan Perpustakaan yang berkualitas. Menurut Rahayuningsih karakteristik layanan Perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari:

1. Koleksi, merupakan bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi pertama, kuantitas yaitu berkaitan dengan banyaknya koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan. Kedua, berkaitan dengan mutu, kemuktahiran dan kelengkapan koleksi yang tersedia di Perpustakaan.

2. Fasilitas, adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya). Fasilitas yang baik yaitu menyangkut pertama, kelengkapan yaitu ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya. Kedua, nyaman memperoleh layanan yaitu berkaitan dengan ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan.
3. Sumber Daya Manusia, yaitu petugas yang ada dibagian layanan. Sumber daya manusia yaitu petugas yang ada dibagian layanan. Karakteristik sumberdaya manusia yang baik yaitu pertama kesopanan dan dan keramahan petugas memberi layanan, kedua tanggung jawab dalam melayani pengguna Perpustakaan, dan yang ketiga empati yaitu wajar dan adil dan menangani keluhan pengguna.

Di dalam suatu Perpustakaan perlu adanya layanan agar memudahkan mencari informasi bagi pemustaka. Salah satu jenis layanan yang membantu pemustaka dalam mencari informasi yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan suatu kegiatan di Perpustakaan yang melayani peminjaman bahan pustaka. Kegiatan ini juga dilakukan oleh semua jenis Perpustakaan, baik Perpustakaan umum, Perpustakaan sekolah, dan Perpustakaan khusus. Kesibukan sirkulasi dapat dipakai untuk mengukur kegiatan suatu Perpustakaan, kegiatan sirkulasi dilaksanakan sesudah buku-buku selesai diproses lengkap dengan lebel-lebelnya seperti kartu buku, kartu tanggal kembali, katalog kartu buku, dan call number pada punggung buku.

2.1.4.1 Fungsi Layanan Sirkulasi

Menurut Aprilianita (2013) terdapat beberapa fungsi manajemen yang bisa dijabarkan yaitu :

1. Mengawasi fungsi masuk dan keluar Perpustakaan. Petugas sirkulasi harus mengawasi pintu masuk dan pintu keluar Perpustakaan. Mereka harus waspada, namun pendekatan terhadap pemustaka harus bersifat ramah, bersahabat namun tegas, dan lugas.
2. Pendaftaran, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota Perpustakaan.
3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya
6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
8. Membuat statistik peminjaman
9. Peminjaman antar Perpustakaan
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung Perpustakaan.
11. Tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman

2.1.4.2 Tujuan Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi juga mempunyai beberapa tujuan dilaksanakannya menurut Aprilianita (2013) yaitu:

1. Memberikan kesempatan kepada pengguna untuk lebih leluasa menikmati koleksi yang diinginkan, karena buku dapat dipinjam dan dibawa pulang. Pengguna berkesempatan membaca koleksi Perpustakaan dirumah.
2. Agar koleksi Perpustakaan dapat dioptimalkan pemanfaatannya. Semakin sering koleksi dipinjam maka koleksi tersebut semakin bernilai bagi sebuah Perpustakaan. Hal ini berarti semakin banyak koleksi yang dipinjam, maka tujuan diselenggarakan kegiatan di Perpustakaan semakin pula memberikan manfaat nyata bagi masyarakat penggunanya.
3. Ketertiban dan kerapian administrasi Perpustakaan. Dengan diselenggarakannya kegiatan layanan sirkulasi maka walaupun buku terpinjam keluar Perpustakaan, dapat terkontrol dengan baik, siapa yang meminjam dan kapan akan kembali ke Perpustakaan. Oleh karena itu, diperlukan tata tertib layanan sirkulasi Perpustakaan atau tata tertib layanan peminjam dan pengembalian koleksi.

2.1.4.3 Kegiatan Layanan Sirkulasi

Dalam prosesnya terdapat beberapa kegiatan layanan sirkulasi pada perpustakaan menurut Melianti & Priyadi (2021) yaitu :

1. Pendaftaran anggota Perpustakaan Salah satu tugas di bagian layanan sirkulasi yaitu mengurus pendaftaran keanggota Perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan.

2. Peminjaman Peminjaman koleksi merupakan suatu kegiatan utama di dalam sirkulasi
3. Pengembalian dan perpanjangan Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pemustaka telah mengembalikan koleksi yang telah di pinjam, dan pemustaka dapat memperpanjang koleksi apabila masih membutuhkan koleksi tersebut.
4. Penagihan Penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada pemustaka untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena telah melampaui batas waktu peminjaman.

2.1.4.4 Syarat Sirkulasi

Berikut pertimbangan syarat-syarat sirkulasi yang baik, yaitu:

1. Mekanisme kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar, yaitu sistem kerja dilakukan dengan manual ataupun mesin (seperti komputer) hendaknya dapat dicapai dan diselesaikan dengan cepat, tepat, dan benar.
2. Dapat menjaga keamanan koleksi dan pemustaka yaitu sistem pengaturan ruangan, pintu dan perabotan hendaknya dapat menciptakan keamanan koleksi, baik dari pencurian maupun penyobekan koleksi
3. Adminitrasi sirkulasi yang tepat yakni sistem pencatatan sirkulasi hendaknya dapat dilakukan dengan benar, praktis, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan pemustaka

2.1.4.5 Sistem Layanan Perpustakaan

Pada umumnya, sistem layanan Perpustakaan ada dua macam yaitu layanan Melianti & Priyadi (2021) bersifat tertutup dan layanan bersifat terbuka. Menurut edua sistem ini bertujuan untuk:

- a. Mengamankan koleksi Perpustakaan serta menghindari atau menekan terjadinya kehilangan koleksi Perpustakaan.
- b. Mengetahui siapa peminjam koleksi Perpustakaan dan berapa yang sedang dipinjamnya.
- c. Mengetahui batas waktu pengembalian yang sedang dipinjam (keluar sementara dari koleksi Perpustakaan). Masing-masing sistem layanan mempunyai kelebihan dan kelemahan.

Pilihan untuk menggunakan sistem layanan terbuka dan tertutup tergantung dari beberapa faktor antara lain:

- a. Pertimbangan tingkat keselamatan koleksi Perpustakaan.
- b. Pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi
- c. Perbandingan anantara jumlah staf, jumlah pemakai, dan jumlah koleksi
- d. Luas gedung Perpustakaan
- e. Rasio anantara jam layanan dengan jumlah staf Perpustakaan.

2.1.4.6 Indikator Layanan Sirkulasi

Menurut Riana (2019) Indikator layanan sirkulasi yang menjadi dasar terwujudnya mutu layanan sirkulasi yaitu :

1. Dorongan
2. Peminjaman

3. Pengembalian
4. Kreativitas
5. Tepat Waktu
6. Sesuai
7. Tanggap

Sedangkan menurut Supiani *et al.*, (2022) mengemukakan dalam penelitiannya bahwa mutu pelayanan sirkulasi mencakup 5 hal dibawah ini yaitu :

1. Reliabilitas (konsistensi kinerja dan depedensi pelayanan)
2. Responsivitas (kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberi layanan)
3. Kompetensi (petugas memiliki skill dan pengetahuan)
4. Akses (kemudahan kontak dan pendekatan)
5. Courtesy (kesopanan, rasa hormat, ramah dan penuh pertimbangan)
6. Komunikasi (konsumen selalu terinformasi)
7. Kredibilitas (dapat dipercaya)
8. Keamanan (bebas dari rasa bahaya, ragu)
9. Pengertian (memahami kebutuhan pengguna)
10. Ada yang terlihat (bukti fisik dar pelayanan yang disajikan)

2.1.5 Pelatihan

2.1.5.1 Pengertian Pelatihan

Pada umumnya, suatu aktivitas yang ada di sebuah perusahaan selalu berupaya untuk dapat menggapai tujuan utamanya yang telah ditentukan oleh

perusahaan. Hal tersebut dapat mempengaruhi berbagai aspek yang ada, salah satu aspeknya adalah sumber daya manusia itu sendiri baik dari segi kualitas ataupun dari segi kuantitasnya. Oleh karena itu, sumber daya manusia menjadi salah satu pengelolaan yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja di suatu perusahaan. Dikarenakan pentingnya tenaga kerja membuat kepedulian tidak hanya ditujukan pada target dan proses produksi saja, tetapi juga akan diajukan pada bagaimana cara memberikan pelatihan pada karyawan agar meningkatkan kualitas karyawan. Pengertian atau definisi-definisi pelatihan menurut para ahli dapat dirangkum sebagai berikut:

1. Menurut Suparno (2015) Pelatihan ialah suatu proses buat menghasilkan dan membekali karyawan menggunakan memberikan pelatihan yang bisa menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan serta perilakunya. Dengan itu pelatihan akan membentuk perilaku karyawan sesuai yang diinginkan oleh perusahaan. Lalu karyawan akan dibekali menggunakan berbagai pengetahuan, kemampuan dan keahlian sinkron dengan bidang-bidang pekerjaannya.
2. Menurut Dessler (2015) menyatakan bahwa Pelatihan berarti memberikan pelatihan kepada karyawan baru atau karyawan yang memiliki keterampilan sesuai yang mereka butuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya, misalnya menunjukkan bagaimana cara menjual produk terhadap karyawan baru

Menurut Hasibuan (2014) pelatihan atau instruktur yang baik hendaknya memiliki syarat-syarat sebagai berikut:

- a. *Teaching Skills* (keterampilan mengajar)

- b. *Communication Skills* (kemampuan berkomunikasi)
- c. *Personality Authority* (otoritas kepribadian)
- d. *Social Skills* (keterampilan sosial)
- e. *Technical Competent* (kompeten teknis)
- f. *Stabilitas Emosi* (stabilitas emosi)

Setelah dijelaskan diatas tentang pengertian pelatihan menurut para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan pada dasarnya adalah suatu proses untuk memberikan pembelajaran tentang pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk pekerjaan karyawan saat ini serta didalamnya terdapat suatu kegiatan yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan kerja dan kedisiplinan kerja pada tingkat skill dan keahlian tertentu sesuai dengan pangkat dan kualifikasi pekerjaannya. Hal itu dilakukan agar karyawan dapat mengetahui dan melaksanakan pekerjaan serta tanggung jawabnya dengan baik dan benar sehingga dapat memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

2.1.5.2 Jenis – Jenis Pelatihan

Menurut L & Jackson (2016) ada empat jenis pelatihan yang dapat diselenggarakan yaitu sebagai berikut :

- a. Pelatihan Rutin

Pelatihan jenis ini dilaksanakan secara rutin agar dapat melengkapi berbagai ketentuan wajib yang berlaku sebagai pelatihan dan harus diikuti oleh seluruh pegawai pada masa orientasi pegawai baru.

b. Pelatihan Teknis

Pelatihan jenis ini merupakan pelatihan yang memfokuskan pegawai untuk melaksanakan tugas serta tanggung jawab individu dengan baik dan benar. Sebagai contoh, pegawai perlu memiliki pemahaman tentang produk, pengoperasian dan prosedur teknis serta komunikasi dengan pelanggan

c. *Training* Antar Individu dan Penyelesaian Masalah

Pelatihan jenis ini ditujukan agar dapat memecahkan masalah operasional dan antar individu untuk menciptakan komunikasi yang baik dalam pekerjaan institusi. Misalnya menciptakan hubungan dan komunikasi antar individu dan menyelesaikan masalah yang terjadi.

d. *Training* Perkembangan dan Inovatif

Pelatihan jenis ini memfokuskan dalam jangka waktu mendatang yang berupaya agar dapat meningkatkan kapabilitas pribadi dan organisasional untuk masa yang akan datang juga.

2.1.5.3 Prinsip Pelatihan

Pelatihan (*training*) dilaksanakan sesuai dengan pedoman-pedoman kepada sejumlah prinsip-prinsip yang saling berkaitan. Menurut para ahli Mangkunegara (2013) menyatakan bahwa prinsip-prinsip pelatihan ada lima yaitu:

1. Materi yang diberikan ketika program pelatihan berlangsung harus secara sistematis dan harus berdasarkan kepada tahapan-tahapan yang ada atau yang telah diterapkan dalam sebuah perusahaan.

2. Tahapan-tahapan yang ada tersebut harus sesuai dengan tujuan-tujuan yang telah ada sehingga tidak menimbulkan tolak belakang antara prosedur dan tujuan.
3. Pelatih/pengajar/pemateri harus mampu memberikan motivasi yang tinggi serta menyebarkan respon yang berhubungan dengan serangkaian materi pembelajaran.
4. Adanya penguat (*reinforcement*) guna membangkitkan respon yang positif dari peserta yang mengikuti program pelatihan tersebut.
5. Menggunakan konsep pembentukan (*shaping*) perilaku.

Sejumlah prinsip-prinsip lainnya yang perlu dijadikan sebagai rujukan dalam program pelatihan yang dilakukan oleh perusahaan adalah adanya :

- a. Perbedaan Individual (*Individual Difference*) Program pelatihan diharapkan mampu memahami dengan baik perbedaan individual yang ada dari dalam diri masing-masing pegawai. Pelatihan yang diberikan juga harus mampu mengadopsi latar belakang pendidikan, pengalaman, maupun keinginan para pegawai sehingga hasil yang akan dicapai dari program pelatihan dapat lebih optimal.
- b. Keterkaitan dengan Analisis Jabatan (*Relation to Job Analysis*) Spesifikasi jabatan yang di dalamnya menguraikan pendidikan yang harus dimiliki oleh seluruh calon pegawai untuk dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawab sehingga hasilnya lebih optimal dan memuaskan.
- c. Motivasi (*Motivation*) Setiap pegawai pasti akan bekerja lebih giat dan tekun apabila mereka memiliki motivasi yang tinggi. Contohnya adalah apabila

pegawai mendapatkan imbalan yang memadai serta adanya kesempatan untuk mendapatkan promosi jabatan setelah mengikuti pelatihan biasanya menjadi motivator bagi pegawai.

- d. Partisipasi Aktif (*Active Participation*) Bagi peserta yang mengikuti program pelatihan harus mampu untuk terlibat aktif dan menjadi bagian penting dalam proses pelatihan. Oleh karena itu, pemateri/pelatih harus terampil di dalam mengajak peserta pelatihan agar mampu terlibat secara aktif dalam proses pelatihan.
- e. Seleksi Peserta Pelatihan (*Selection of Trains*) Seleksi yang diberikan kepada calon pegawai yang lebih berhak untuk mengikuti program pelatihan perlu dilakukan agar proses pelatihan lebih tepat sasaran sehingga menghindari kosongnya jabatan tertentu. Untuk itu, perusahaan perlu mempersiapkan dan merencanakan seleksi untuk peserta pelatihan dari jauh-jauh hari sebelumnya
- f. Pemilihan Pelatih (*Selection of Trainer*) Menjadi pelatih tidak mudah dan tidak semua orang dapat menjadi pelatih yang baik dan handal. Pelatih/pemateri perlu memiliki kualifikasi khusus yang berbeda dengan jabatan-jabatan lainnya. Oleh karena itu, perusahaan perlu menyediakan dan memfasilitasi pelatih khusus yang tugasnya memang untuk memberikan pelatihan.
- g. Pelatihan bagi Pelatih (*Training of Trainer*) Menjadi pelatih/pemateri perlu memiliki kemampuan khusus yang di dapatkan dari sertifikasi secara khusus di bidang pelatihan atau pelatih yang memang sudah mengikuti kursus

kepelatihan sehingga ia akan mampu memberikan pelatihan secara baik dan optimal.

- h. Metode Pelatihan (*Training Method*) Setiap program pelatihan perlu memiliki metode-metode pelatihan yang harus sesuai dengan pelatihan yang diberikan serta peserta pelatihan itu sendiri.
- i. Prinsip Pembelajaran (*Principles of Learning*) Cara-cara pembelajaran dapat berpengaruh besar terhadap pemahaman peserta pelatihan. Orang akan lebih mudah menangkap atau memahami suatu pelajaran/materi apabila didukung oleh pedoman tentang cara-cara belajar yang efektif bagi para pegawai.
- j. Level Jabatan (*Job Level*) Level jabatan yang diambil atau dipikul oleh pegawai dalam perusahaan akan menentukan kebutuhan pelatihan. Level jabatan akan menyesuaikan program pelatihan dengan jabatan yang ditawarkan atau jabatan yang kosong.

2.1.5.4 Tahapan – Tahapan Pelatihan

1. Tahap reaksi digunakan untuk menentukan “seberapa peserta menyukai program pelatihan tertentu”. Tahap ini dilakukan setelah pelatihan selesai diberikan, dan biasanya dilakukan untuk mengukur reaksi peserta terhadap pelaksanaan pelatihan.
2. Tahap Belajar biasanya dilakukan pada jam terakhir pelatihan. Tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat perubahan sikap, keahlian, pengetahuan, atau kombinasi dari beberapa faktor tersebut dari peserta pelatihan. Asumsi dasarnya adalah jika peserta tidak memahami isi pelatihan yang diberikan, maka ia tidak dapat melakukan perubahan dalam kinerjanya.

3. Tahap Perilaku ditujukan untuk mengukur implementasi pelatihan dalam pekerjaan sehari-hari peserta pelatihan. Evaluasi biasanya dilakukan dalam jangka waktu 3-6 bulan setelah pelaksanaan pelatihan, agar peserta pelatihan memiliki kesempatan untuk mempraktekkan apa yang mereka pelajari.
4. Tahap Hasil bertujuan untuk melihat apakah pelatihan dapat memenuhi tujuan organisasi atau bisnis, yang meliputi aspek *cost savings*, peningkatan produktivitas dan sebagainya.

2.1.5.5 Indikator-indikator Pelatihan

Menurut Kasanuddin (Atika & Mafra, 2020), dimensi pelatihan terdiri dari lima dimensi diantaranya adalah:

1. Kemampuan
2. Motivasi
3. Penerapan
4. Konsep,
5. Sikap
6. Metode
7. Hasil

Menurut Mangkunegara (2013) dalam indikator - indikator pelatihan, antara lain:

1. Jenis Pelatihan Berdasarkan analisis kebutuhan program pelatihan yang telah dilakukan maka perlu dilakukan pelatihan peningkatan kinerja karyawan dan etika kerja bagi tingkat bawah dan menengah.

2. Tujuan Pelatihan Tujuan Pelatihan konkrit dan dapat diukur; oleh karena itu meningkatkan keterampilan kerja agar peserta mampu mencapai kinerja.
3. Materi Pelatihan Materi pelatihan dapat berupa pengelolaan, tata naskah, psikologis kerja, komunikasi kerja, disiplin, dan etika kerja.
4. Metode pelatihan yang digunakan adalah metode pelatihan dengan teknik partisipatif yaitu diskusi kelompok, konferensi, simulasi, simulasi dalam kelas.
5. Kualifikasi Peserta Peserta Pelatihan adalah pegawai yang memenuhi kualifikasi persyaratan seperti karyawan tetap dan staf yang mendapat rekomendasi pimpinan.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan hubungan dari variabel independen, dalam hal ini meliputi : Pelatihan (X), terhadap variabel dependen yaitu Layanan Sirkulasi (Y) Kerangka pemikiran dapat dilihat pada gambar di dibawah ini :

**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Konsep Kerangka Pemikiran**



Sumber : Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2022)

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah yang dijabarkan dari kerangka teori / kajian teori dan harus diuji kebenarannya, karena sifatnya sementara maka perlu dilakukan pembuktian melalui data empirik dari suatu penelitian ilmiah Rumengan (2015).

H1 = Diduga terdapat pengaruh pelatihan terhadap peningkatan mutu layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian Nasional

Penelitian yang dilakukan oleh Barzan (2019) dengan judul “Pengaruh Pelatihan Terhadap Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan di Kabupaten Aceh Tengah” Tujuan penelitian untuk mengetahui pelatihan sdm guna meningkatkan layanan sirkulasi serta untuk mengevaluasi pelaksanaan pelatihan dan mengevaluasi penerapan ilmu pelatihan bagi tenaga perpustakaan desa di Kabupaten Aceh Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Teknis pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari informan dengan . Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa pelatihan perpustakaan bagi tenaga perpustakaan sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, akan tetapi dalam

penerapan ilmu oleh pengelola perpustakaan desa belum berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dari penempatan koleksi yang masih belum tepat dan tidak adanya daftar katalog pada perpustakaan.

2. Penelitian Nasional

Penelitian oleh Dawati (2023) dengan judul “Pelatihan Sumber Daya Manusia Sebagai Bentuk Optimalisasi Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Enrekang”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh pelatihan sumber daya manusia terhadap layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung termasuk didalamnya mengenai fasilitas yang ada pada layanan sirkulasi, bagaimana kesadaran para pemustaka dalam proses peminjaman, pengembalian, sanksi yang sudah di terapkan, dan sumber daya manusia yang tersedia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini berjumlah 6 orang, 3 dari pihak pustakawan dan 3 dari pihak pemustaka. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa layanan sirkulasi yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menggunakan sistem layanan terbuka (open acces), sistem pelayanan pada layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung juga masih menggunakan sistem manual, usaha yang dilakukan oleh pustakawan terhadap tindakan pendisiplinan bagi pemustaka yang melakukan kerusakan,

kehilangan, dan telat mengembalikan koleksi bahan pustaka dari waktu yang sudah ditentukan

3. Penelitian Nasional

Penelitian ini dilakukan oleh Nuravidah (2019) dengan judul penelitian “Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Lingkungan Dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Pengelolaan Arsip Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Batang” bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis sumberdaya manusia yang mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawab secara optimal untuk meningkatkan kinerjanya yaitu pelayanan sirkulasi. Berdasarkan observasi awal dan angket pendahuluan masih ditemukan masalah mengenai layanan dalam pengelolaan arsip yang belum optimal. Untuk itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap layanan sirkulasi dalam pengelolaan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan baik secara simultan maupun parsial.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Batang beserta petugas arsip binaan yang berjumlah 81 pegawai. Penelitian ini merupakan penelitian populasi dimana seluruh populasi dijadikan objek penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis deskriptif persentase dengan bantuan SPSS for Windows Release 21.

Hasil perhitungan data diperoleh persamaan regresi $KPA = 11,221 + 0,388 PND - 0,096 PLT + 0,542 LING + 0,374 SK + e$. Besarnya pengaruh secara

parsial pendidikan sebesar 8,18%, pelatihan sebesar 0,66%, lingkungan sebesar 5,15%, dan semangat kerja sebesar 4,97% dan secara simultan berpengaruh sebesar 37%.

Simpulan dari penelitian ini adalah terdapat pendidikan dan pelatihan terhadap layanan sirkulasi dalam pengelolaan arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan secara simultan.

4. Penelitian Internasional

Penelitian ini dilakukan oleh Abban (2019) dengan judul *“Training and Development of Library Staff: A Case of Two University Libraries in Ghana”* dimana hasil penelitian menunjukkan Staff training and development has been identified by various scholars and anchors to be very crucial to an organization and its effectiveness. Pelatihan dan pengembangan staf telah diidentifikasi oleh berbagai pakar dan pakar sebagai hal yang sangat penting bagi suatu organisasi dan efektivitasnya. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Perpustakaan didorong untuk melatih dan mengembangkan stafnya secara maksimal, guna meningkatkan efektivitasnya. Penelitian yang dilakukan mengungkapkan hal-hal berikut: Pelatihan dan pengembangan telah menjadi bagian integral dari kedua perpustakaan, dan kedua universitas memiliki kapasitas untuk menyelenggarakan program pelatihan dan pengembangan, dan seluruh staf kedua lembaga memiliki kesempatan yang sama untuk mengikuti program tersebut. Isi program pelatihan pada umumnya membahas keterampilan khusus yang dibutuhkan staf untuk menjalankan tugasnya sehari-hari, dan diselenggarakan setidaknya sekali

dalam setahun. Bagi kedua universitas, penelitian ini mengungkapkan bahwa ICT, Pemasaran bahan perpustakaan, manajemen dan hubungan kerja, manajemen koleksi perpustakaan, katalogisasi dan klasifikasi, pembuatan situs web, pengambilan dan manajemen informasi, penggunaan sumber daya elektronik, dan manajemen basis data adalah bidang-bidang tertentu yang diinginkan oleh responden. akan memberikan lebih banyak pelatihan di samping apa yang telah mereka terima. Program pelatihan mencakup instruksi kerja, pendidikan formal, lokakarya, seminar, konferensi dan orientasi bagi karyawan baru. Sekali lagi terungkap dari penelitian bahwa manfaat besar diperoleh dari program pelatihan dan pengembangan yang mencakup kepuasan kerja, peningkatan pelayanan kepada pengguna, meningkatkan produktivitas, meningkatkan kepercayaan diri staf dalam menjalankan tugasnya, mengurangi kebutuhan untuk meminta bantuan staf lain. saran atau informasi, dan dengan demikian meningkatkan independensi mereka dan mengurangi pengurusan anggota staf lainnya. Hal ini juga menambah pengetahuan mereka di bidang tersebut.

5. Penelitian Internasional

Penelitian ini dilakukan oleh Ifeyinwa & Cln (2015) dengan judul “*Staff training and development on librarians’ job performance in federal university libraries in South- South Nigeria*” Empat pertanyaan penelitian memandu penelitian dan dua hipotesis nol diuji pada tingkat signifikansi 0,5. Desain penelitiannya adalah survei. Populasi penelitian ini terdiri dari 102 pustakawan dari enam perpustakaan universitas federal di Nigeria Selatan-

Selatan. Seluruh populasi diteliti sehingga tidak ada pengambilan sampel. Kuesioner merupakan instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan statistik deskriptif skor rata-rata. Analisis Varians (ANOVA) digunakan untuk menguji dua hipotesis nol pada tingkat signifikansi 0,05. Studi ini menemukan bahwa program pelatihan staf yang ada di perpustakaan universitas yang diteliti antara lain meliputi orientasi, latihan simulasi literasi komputer, lokakarya dalam jabatan. Sedangkan program pengembangan pegawai yang ada pada perpustakaan tersebut adalah rotasi kerja, seminar, konsultasi, publikasi dan penelitian, pendidikan institusi, cuti belajar, pendampingan/pembinaan dan asosiasi profesi. Hasil analisis menunjukkan bahwa program pelatihan dan pengembangan mempunyai pengaruh positif terhadap prestasi kerja pustakawan. Berdasarkan temuan-temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan antara lain agar perpustakaan universitas di Nigeria Selatan-Selatan harus menjadikan pelatihan dan pengembangan pustakawan mereka sebagai latihan rutin. Hal ini akan mendorong pengembangan profesional dan layanan yang lebih baik di perpustakaan tersebut

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif dan pengolahan datanya dibantu *software* SPSS 23. Menurut Mamang & Sangadji (2013) penelitian deskriptif adalah penelitian terhadap masalah-masalah berupa fakta-fakta saat ini dari suatu populasi yang meliputi kegiatan penilaian sikap atau pendapat terhadap individu, organisasi, keadaan ataupun prosedur.

Menurut Sugiyono (2016) penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang dapat dicapai atau diperoleh dengan statistik atau cara lain dari kuantitatif (pengukuran).

Penelitian kuantitatif adalah penelitian dalam memperoleh data berbentuk angka, penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungannya. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang analisisnya menggunakan bantuan statistik untuk membantu dalam perhitungan angka-angka untuk menganalisis data yang diperoleh. Analisis kuantitatif ini dapat dilakukan penghitungan manual atau dengan bantuan komputer program statistik SPSS (Sunyoto, 2013).

3.2 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

3.2.1 Data Primer

Menurut Mutohar (2018) data primer adalah data yang dihasilkan untuk memenuhi kebutuhan penelitian yang sedang ditangani. Data ini dikumpulkan secara langsung dari lapangan, yang diperoleh dengan cara melakukan pengamatan, survey serta memberikan kuesioner yang dibagikan kepada responden.

3.2.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber data sekunder, dimana sumber data sekunder yaitu sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data tetapi melainkan lewat orang lain atau melalui dokumen. Dalam Penelitian ini, data sekunder yang digunakan penulis ialah jurnal, buku, website, dan data dari Pihak Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang seperti, Jumlah buku baca, Jumlah Pegawai, dan Informasi Lainnya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam mendapatkan data dan informasi untuk mendukung penulisan ini adalah :

3.3.1 Observasi

Observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi tidak berstruktur. Menurut Sugiyono (2016) Observasi tidak terstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang diobservasi. Hal ini dilakukan karena peneliti tidak tahu secara pasti tentang apa yang akan diamati. Dalam melakukan pengamatan peneliti tidak menggunakan instrumen yang telah baku,

tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan. Peneliti dapat melakukan pengamatan bebas, mencatat apa yang tertarik, melakukan analisis dan kemudian dibuat kesimpulan. Observasi ini dilakukan untuk memperoleh informasi tentang layanan sirkulasi yang dipengaruhi oleh Pelatihan

3.3.2 Kuesioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2019) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden dan kemudian diharapkan masing-masing responden menjawab pertanyaan dalam kuesioner tersebut menurut pendapat dan persepsi sendiri.

Kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari pertanyaan tertutup dan terbuka. Pertanyaan tertutup adalah dimana responden tinggal memilih salah satu alternatif dari jawaban yang telah tersedia. Sedangkan pertanyaan terbuka memberikan kesempatan kepada responden untuk menjawab pertanyaan sesuai dengan persepsi mereka.

3.3.3 Studi Kepustakaan

Studi pustaka merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan membaca buku-buku, kajian literatur, jurnal-jurnal referensi yang berkaitan dengan penelitian ini. Dalam hal ini peneliti menggunakan buku yang berkaitan dengan penelitian, searching internet, dan juga jurnal terdahulu tentang pelatihan dan layanan sirkulasi untuk dijadikan referensi ketika menulis proposal penelitian ini.

3.4 Metode Penentuan Populasi dan Sampel

3.4.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2014) populasi adalah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Adapun yang dijadikan populasi dalam penelitian ini yaitu staff Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Tanjungpinang yaitu 58 orang

3.4.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2019) sampel merupakan sebagian dari jumlah dan juga karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Penelitian yang menggunakan seluruh anggota populasinya disebut sampling jenuh atau sensus. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil (mudah dijangkau). Pada penelitian ini, karena jumlah populasi yang berjumlah 58 orang relative mudah dijangkau, maka peneliti menggunakan metode sampling jenuh atau sensus.

3.5 Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono (2014) definisi operasional variabel merupakan suatu definisi yang memberi arti atau menspesifikan dan atau membenarkan suatu operasional yang diperlukan untuk mengukur suatu variabel. Variabel pada penelitian ini dibagi menjadi dua yaitu :

1. Variabel Independen (Bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi dan yang menyebabkan perubahan atau timbulnya variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini yaitu Pelatihan Sumber Daya Manusia (X).

2. Variabel Dependen (Terikat) merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat dari adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Layanan Sirkulasi (Y).

Tabel 3.1
Definisi Operasional

No	Variabel	Definisi	Indikator	Butir Pertanyaan
1	Pelatihan SDM (X)	Pelatihan ialah suatu proses buat menghasilkan dan membekali karyawan menggunakan memberikan pelatihan yang bisa menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan serta perilakunya. Suparno (2015)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kemampuan 2. Motivasi, 3. Penerapan 4. Konsep 5. Sikap 6. Metode 7. hasil Kasmirudin (2011)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7
2	Layanan Sirkulasi (Y)	Layanan Perpustakaan yaitu salah satu kegiatan utama di setiap Perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan Perpustakaan. Dawati (2023)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dorongan 2. Peminjaman 3. Pengembalian 4. Kreativitas 5. Tepat waktu 6. Sesuai 7. Tanggap/handal. Riana (2019)	1, 2 3, 4, 5, 6, 7

Sumber : Data olahan (2023)

Dalam pengolahan data langkah-langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pengeditan (*editing*)

Proses pengeditan di dalam penelitian ini merupakan proses yang bertujuan agar data yang telah dikumpulkan dapat:

- a. Memberikan kejelasan sehingga mudah dibaca, hal ini memiliki pengertian bahwa pengeditan data yang sempurna akan membuatnya lebih jelas dan mudah dibaca sehingga membuat data mudah dimengerti.
- b. Konsisten, hal ini memiliki pengertian bahwa bagaimana pertanyaan-pertanyaan yang dijawab oleh responden dan pengecekan konsistensi dapat mendeteksi jawaban-jawaban keliru atau salah.
- c. Lengkap, hal ini memiliki pengertian bahwa seberapa banyak data yang hilang dari kuesioner yang telah dilakukan. Data yang hilang kemungkinan besar dikarenakan responden menolak menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu.

2. Pemberian kode (*coding*)

Setelah tahap pengeditan (*editing*) selesai, kegiatan berikutnya merupakan mengklasifikasikan data-data melalui tahap pemberian kode (*editing*). Maksudnya data yang telah diedit komunikasi diberi identitas sehingga memiliki arti tertentu pada saat dianalisis

3. Pemberian skor (*scoring*)

Pemberian skor (*scoring*) adalah merubah data yang bersifat kualitatif menjadi kuantitatif. Dalam melakukan penentuan pemberian skor (*skoring*)

penelitian ini menggunakan skala *Likert*, dengan lima kategori penilaian (Sugiyono, 2016)

- a. Skor 5: untuk jawaban Sangat Setuju
 - b. Skor 4: untuk jawaban Setuju
 - c. Skor 3: untuk jawaban Cukup Setuju
 - d. Skor 2: untuk jawaban Tidak Setuju
 - e. Skor 1: untuk jawaban Sangat Tidak Setuju
4. Tabulasi (*tabulating*)

Tabulasi (*tabulating*) data adalah penyajian data dalam bentuk tabel sehingga memudahkan para pembaca memahami laporan penelitian tersebut Nasehudin (2014). Setelah proses tabulasi (*tabulating*) siap dilakukan, kemudian penulis mengolah dan menerapkan data tersebut kedalam SPSS 23.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang terkumpul selanjutnya akan diuji dan dianalisis dengan program *Statistical Product Service Solution* (SPSS). Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji kualitas data, uji asumsi klasik, dan uji hipotesis.

3.7 Uji Kualitas data

3.7.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah ketepatan atau kecermatan suatu instrumen dalam mengukur apa yang ingin diukur Priyatno (2013). Dalam menentukan layak apa tidaknya suatu item yang digunakan dilakukan uji signifikan koefisien kolerasi

pada taraf signifikan 0,5 artinya suatu sistem dianggap valid jika berkorelasi signifikan terhadap skor total yang uji artinya uji validitas berguna untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah *bivariate pearson (korelasi person product moment)* analisis ini digunakan dengan cara mengkolerasikan masing-masing skor item dengan skor total. Koefisien korelasi item total dengan *bivariate pearson* dengan menggunakan rumus sebagai berikut.

Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05 kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

- a. Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig, 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig, 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

3.7.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sunyoto (2013) reliabilitas adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang.

Butir pertanyaan dikatakan reliabel atau andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Reliabilitas menunjukkan pada suatu

pengertian bahwa sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang tidak baik akan bersifat tendensius mengarahkan responden untuk memilih jawaban-jawaban tertentu. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dapat dipercaya juga. Uji reliabilitas merupakan kelanjutan dari uji validitas, dimana item yang masuk pengujian adalah item yang valid saja. Reliabel artinya dapat dipercaya, jadi dapat diandalkan. Butir kuesioner dikatakan reliabel jika *Cronbach Alpha* > 0.60 dan dikatakan tidak reliabel jika *Cronbach Alpha* < 0,60.

3.8 Uji Asumsi Klasik

3.8.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) tujuan dari uji normalitas adalah sebagai berikut:

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas diperlukan karena untuk malekakan pengujian-pengujian variabel lainnya dengan mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid dan statistik parametrik tidak dapat digunakan. Dasar pengambilan untuk uji normalitas data adalah :

- 1) Jika data menyebar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

- 2) Jika data menyebar jauh dari diagonal dan/tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

3.8.2 Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2013) uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari *residual* satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Dasar analisis uji Heteroskedastisitas sebagai berikut :

- 1) Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit) maka mengidentifikasi telah terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi.

3.9 Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah sebuah metode pendekatan untuk pemodelan hubungan antara satu variabel dependen dengan variabel independen. Dalam analisis regresi sederhana, hubungan antara variabel bersifat linear, dimana perubahan pada variabel X akan diikuti oleh perubahan pada variabel Y secara tetap. Tujuan utama penggunaan regresi ini adalah untuk memprediksi atau memperkirakan nilai variabel dependen dalam hubungannya dengan variabel independen dengan demikian, keputusan dapat dibuat untuk memprediksi

seberapa besar perubahan nilai variabel dependen bila nilai variabel dinaikturunkan. Bentuk persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

X = Variabel independen, nilai variabel yang diketahui.

a = Koefisien

b = Koefisien regresi

Y= apabila variabel X berubah.

3.10 Uji Hipotesis

3.10.1 Uji t (Uji Parsial)

Menurut Priyatno (2014) uji ini digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel independen (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Y). Menurut Sunyoto (2013) adapun langkah-langkah pengujian ini, yaitu:

1. Menentukan Ho dan Ha
 - a. Ho : berarti secara parsial variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen.
 - b. Ha : berarti secara parsial variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
2. Menentukan *Level of Significance*
Level of Significance yang digunakan sebesar 5% (0,05)
3. Kriteria Pengujian

Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan $sig < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima dan jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ dan $sig > 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (Sunyoto, 2011a).

4. Pengujian

Perhitungan dan pengujian nilai t_{hitung} dengan komputer bantuan program SPSS.

3.10.2 Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar variabel independen secara bersama sama memiliki dampak terhadap variabel dependen yang dinyatakan dalam persentase (Priyatno, 2014)

Koefisien ini menunjukkan beberapa besar *persentase* variabel independen yang digunakan dalam model mampu menjelaskan variabel dependen R^2 sama dengan 0, maka tidak ada sedikit *persentase* sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen, atau variabel independen yang digunakan dalam model tidak menjelaskan sedikit variabel dependen. Sebaliknya R square sama dengan 1, maka persentase sumbangan pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen sempurna atau variasi variabel independen yang digunakan dalam model menjelaskan 100% variasi variabel dependen (Priyatno, 2013)

Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$Kd = (r)^2 \times 100\%$$

Keterangan :

Kd : Koefisien Determinasi

R^2 : Koefisien Korelasi

3.11 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan memulai persiapan penelitian, dimulai dari penyusunan dan pengajuan judul, perizinan penelitian, dan pengajuan proposal penelitian. Tahap selanjutnya adalah pelaksanaan penelitian, yaitu pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner kepada responden dengan jumlah yang sesuai dengan metode penentuan responden yang digunakan. Kemudian tahap terakhir adalah menyusun analisis data ke dalam bentuk laporan (Priyatno, 2014).

Tabel 3.2
Jadwal Penelitian

NO	Tahap Penelitian	2022			2023							
		Okt	Nov	Des	Mar	Apr	Jun	Jul	Ags	Sep	Okt	Nov
1	Menentukan Judul Penelitian	■										
2	Menentukan Masalah Penelitian	■	■									
3	Survey Literatur	■	■	■								
4	Mendefinisikan Ulang Masalah & Tujuan Penelitian			■	■	■						
5	Hipotesis			■	■	■						
6	Identifikasi Variabel			■	■	■	■					
7	Pengumpulan Data & Analisis Representasi							■	■			

DAFTAR PUSTAKA

- Abban, S. (2019). Training and development of library staff: A case of two university libraries in Ghana. *Library Philosophy and Practice*, 2019.
- Aprilianita, H. (2013). DESKRIPSI MANAJEMEN PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MURIA KUDUS. *Manajemen Pendidikan*, 2(1), 545–555. <https://www.slideshare.net/ALBICEE/lembar-observasi-siswa-50178674>
- Atika, K., & Mafra, N. U. (2020). Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia dan Profesionalisme Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. PIN (Persero) Pelaksana Pembangkit Bukit Asam Tanjung Enim. *Jurnal Ekonomi*, 17(4), 355. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5098>
- Barzan. (2019). Pengaruh Pelatihan Terhadap Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan di Kabupaten Aceh Tengah. *Jurusan Manajemen Perpustakaan*, 3(1), 18–23.
- Daryanto, B. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Gava Media.
- Dawati, S. (2023). Pelatihan Sumber Daya Manusia Sebagai Bentuk Optimalisasi Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Enrekang. In *Journal Management Library*.
- Dessler, G. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Fandy, T. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.).
- Ghozali, I. (2013). *aplikasi analisis multivariat dengan program IBM SPSS* (Penerbit Universitas Diponegoro (ed.); 7th ed.).
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Cetakan ke). Bumi Aksara.
- Hasibuan, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara.
- Ifeyinwa, M., & Cln, A. (2015). *Influence of staff and training development on librarians job performance in federal university libraries-South Nigeria*. 38–60.
- Indah. (2014). *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Laksana.
- Kandou, E. E. (2013). Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada.

- L, M. R., & Jackson, J. H. (2016). *Human Resource Management* (Edisi 10). Salemba Empat.
- Mamang, E., & Sangadji, S. (2013). *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Andi.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Marsahno, S., D. Silangen, L., & Senduk, J. (2015). Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Manajemen Perpustakaan, IV*(5), 1–10.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi ke 2). Alfabeta.
- Melianti, E., & Priyadi, T. A. (2021). Analisis Sistem Layanan Sirkulasi pada Perpustakaan Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa, 10*(11), 1–8.
- Mutohar, A. (2018). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Disiplin Kerja Pegawai Negara Sipil. *Ilmu Manajemen*.
- Nasehudin, T. S. & N. G. (2014). *Metode Penelitian Kuantitati*. CV Pustaka Setia.
- Nuravidah. (2019). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Terhadap Layanan Sirkulasi Arsip di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Batang. *Journal Unnes, 1*(1), 6–7. <https://lib.unnes.ac.id/29614/1/7101413025.pdf>
- Priyatno, D. (2013). *Mandiri Belajar Analisis Data Dengan SPSS Untuk Pemula*. Mediakom.
- Priyatno, D. (2014). *SPSS : 22 Pengolahan Data Terpraktis* (A. Prabawati (ed.)). CV. ANDI OFFSET.
- Riana, M. D. (2019). Analisis Kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta. *Manajemen Pendidikan, 1*, 64–72.
- Rumengan. (2015). *Metodologi Penelitian Dengan SPSS*. Press.
- Samiyati, S., Suratmi, I., & Santoso, J. (2021). Pemanfaatan Layanan Perpustakaan dan Prestasi Akademis Mahasiswa. *Jurnal Manajemen Perpustakaan, 1*(1), 32–38. <https://doi.org/10.24821/jap.v1i1.5915>
- Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. PT Alfabet.

- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*.
- Sunyoto, D. (2013). *metodologi penelitian akuntansi* (P. R. A. A. Ikapi (ed.)).
- Suparno, E. widodo. (2015). *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*.
- Supiani, Nurdin, Syahid, A., & Fakhurrozi, H. (2022). Manajemen Sumber Daya Manusia pada UPT Perpustakaan Universitas Tadulako Palu. *Jurnal Integrasi Manajemen Pendidikan*, 1(2), 13–25. <https://doi.org/10.24239/jimpe.v1i2.1216>
- Suryaningtyas, D., Harahab, N., & Riniwati, H. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan UPTD Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Popoh, Desa Besole Kecamatan Besuki Tulungagung, Jawa Timur. *Manajemen*, 1(1).
- Sutarno. (2016). *Perpustakaan dan masyarakat* (Edisi revi). Sagung Seto.
- Sutrisno, E. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana Prenada Media Group.
- Veithzal, R. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktek*. Rajagrafindo Persada.
- Zakiyudin, A. (2013). *Teori dan Praktek Manajemen: Sebuah Konsep Yang Aplikatif Disertai Profil Wirausaha Sukses*,. Mitra Wicana Media.

Curriculum Vitae



A. PERSONAL INFORMATION

Full Name : Vani Ferdianti
Gender : Female
Place and Date of Birth : Tanjungpinang, 26 Oktober 1998
Citizen : Indonesia
Age : 25 years old
Present Address : Jl. Kotapiring Pulau Malem Dewa
RT 003 RW 007 No. 16
Religion : Islam
Email : vaniferdiantii@gmail.com
Phone Number / WA : 082391402686

B. EDUCATIONAL BACKGROUND

TYPE OF SCHOOL	NAME OF SCHOOL & LOCATION	NO. OF YEAR COMPLETED
Public Elementary School	SD Negeri 004 Tanjungpinang Timur	2006 year
Junior High School	SMP Negeri 2 Tanjungpinang	2014 year
Senior High School	SMK Negeri 4 Tanjungpinang	2017 year
University	STIE Pembangunan Tanjungpinang	2023 year