

## Pengaruh Profesionalisme Pustakawan terhadap Layanan Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung

Dalilah Aliyah Zuhrah<sup>1\*</sup>

Universitas Pendidikan Indonesia<sup>1</sup>

\*Corresponding author, e-mail: [dalillahvr@upi.edu](mailto:dalillahvr@upi.edu)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh profesionalisme pustakawan terhadap layanan yang disediakan oleh perpustakaan POLBAN. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif berupa *survey research* dengan analisis korelatif. Sampel dalam penelitian ini adalah 30 mahasiswa POLBAN. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme pustakawan perpustakaan POLBAN sangat baik. Kemudian, layanan yang disediakan oleh perpustakaan POLBAN pun sangat baik. Pada Uji Korelasi Perason, nilai signifikansi yang diperoleh adalah  $0,000 > 0,05$  yang menunjukkan bahwa profesionalisme pustakawan dan layanan perpustakaan saling berkorelasi. Nilai Pearson Correlation menunjukkan angka 0,701, yang berarti korelasi antara profesionalisme pustakawan dan layanan perpustakaan berkorelasi sangat kuat. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa profesionalisme pustakawan sangat berpengaruh terhadap layanan perpustakaan POLBAN.

**Kata Kunci:** Profesi, Profesional, Profesionalisme, Layanan Perpustakaan, Kualitas Layanan



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2018 by author.

## Pendahuluan

Sudah seharusnya seorang individu bekerja secara profesional dalam profesinya. Terutama jika profesi yang dilaksanakan oleh seorang individu ini melibatkan pelayanan publik. Pekerjaan seseorang, mulai dari sikap saat bekerja, bagaimana cara ia menangani klien atau pengguna yang berbeda, ataupun seberapa besar kontribusi dan komitmen mereka dalam suatu profesi, tentunya akan berdampak terhadap kepuasan pengguna saat mendapatkan apa yang mereka butuhkan. Dalam profesi yang berkaitan dengan pelayanan publik, menjadi seorang profesional merupakan suatu tuntutan karena tidak hanya memperhatikan kebutuhan pengguna, namun segala keputusan atau tindakan yang dilakukan akan menentukan citra suatu organisasi. Jika karyawan bekerja secara profesional dan berhasil memenuhi kebutuhan pengguna, maka citra organisasi atau perusahaan yang ia tempati akan meningkat karena *feedback* atau umpan balik yang diberikan oleh klien atau pengguna ini cenderung positif. Berbeda jika seorang karyawan tidak profesional sampai tidak dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Jika hal ini terjadi, maka kemungkinan besar organisasi yang terlibat akan mengalami kerugian karena citra yang buruk. Maka dari itulah, penting sekali untuk mempertahankan profesionalitas dalam suatu profesi, dan mengembangkan sikap profesionalisme dalam diri seseorang dengan profesi.

Profesi, dalam arti luas, merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh individu untuk memperoleh penghasilan, sedangkan dalam arti sempit profesi dinyatakan sebagai suatu pekerjaan yang memenuhi kriteria tertentu (Weckert & Lucas, 2013). Profesi juga dapat dikatakan sebagai suatu pekerjaan dengan keahlian khusus yang diperoleh dari suatu bidang keilmuan. Hal ini serupa dengan definisi profesi yang dikemukakan dalam *Oxford English Dictionary* (dalam (Cruess et al., 2002)) bahwa profesi merupakan suatu pekerjaan yang dalam inti pekerjaannya itu didasari atas suatu bidang ilmu, yang digunakan untuk melayani orang-orang. Anggota suatu profesi pun menjalankan suatu komitmen yang didasari atas suatu kontrak antara profesi dan masyarakat. Sehingga dapat dikatakan bahwa profesi tidak hanya pekerjaan yang hanya berpusat kepada penerapan bidang ilmu tertentu, tetapi juga merupakan suatu komitmen untuk mengabdikan kepada layanan publik. Terdapat pula istilah profesional, yaitu seorang individu dengan profesi tertentu, yang menerapkan standar dan kriteria profesi yang ia jalankan. Seorang profesional dapat dianggap sebagai orang yang mewujudkan ide yang terdapat pada "*profiteri*" (istilah Latin dari kata "profesi" yang berarti

suatu komitmen formal) (Lester, 2010). Sementara itu, Baggini (dalam (Mohamed, 1995)) mendefinisikan profesional sebagai seseorang yang mampu menangani tantangan yang spesifik terhadap pekerjaan dan spesialisasi yang ia lakukan. Dari kedua definisi tersebut, maka dapat dikatakan bahwa seseorang dapat dikatakan profesional apabila ia mampu menangani masalah serta tantangan yang ia hadapi dalam pekerjaannya, dengan bertumpu kepada bidang keahlian yang sesuai dengan profesinya. Profesional juga seringkali disebut sebagai perilaku profesional dimana Bernard Barber (dalam (Sahaka, 2019)) menyebutkan bahwa perilaku profesional itu meliputi: 1). Mengacu kepada ilmu pengetahuan; 2). Berorientasi kepada *interest* masyarakat; 3). Mengendalikan perilaku sendiri, dan; 4). Imbalan atau kompensasi dianggap sebagai symbol prestasi kerja, bukan tujuan utama profesi. Profesionalisme merujuk kepada seorang profesional yang melaksanakan profesinya dengan komitmen penuh dan mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan kepentingan dirinya sendiri. Secara sederhana, profesionalisme merupakan seorang individu yang menjadikan profesionalitas sebagai bagian dari dirinya saat menjalankan pekerjaannya. Kamus Webster Amerika (dalam (Aminullah, 2018)) mendefinisikan profesionalisme sebagai tujuan, arah, kondisi, nilai, dan kualitas keahlian yang berkaitan dengan mata pencaharian seseorang. Ahmad Tafsir (dalam (Mujana, 2017)) menjelaskan bahwa profesionalisme merupakan suatu paham yang menyatakan bahwa suatu pekerjaan harus dilaksanakan oleh orang profesional. Kedua definisi tersebut memperlihatkan bahwa profesionalisme itu, seperti yang telah disampaikan sebelumnya, merupakan suatu paham dan suatu pedoman bagi seorang profesional dalam melaksanakan pekerjaannya dengan komitmen yang tinggi terhadap pelayanan publik.

Profesi, profesionalitas, dan profesionalisme memiliki keterkaitan satu sama lain. Dan terminologi dari ketiga istilah ini diilustrasikan dengan suatu piramida hierarki yang terbalik, dimana profesi ditempatkan pada bagian atas, professional ditempat di bagian tengah, dan profesionalitas pada bagian paling bawah.



Gambar 1: Penempatan terminologi secara hierarki  
(Sumber: [www.semanticscholar.org](http://www.semanticscholar.org))

Jika melihat dari Gambar 1, dapat dikatakan bahwa di dalam suatu lingkungan masyarakat, terdapat banyak sekali profesi yang dapat ditemukan. Dan orang dengan profesi ini dianggap seorang profesional. Namun, hanya karena seseorang dengan profesi ini dianggap profesional, belum tentu ia menuruti kode etik yang tertulis. Dalam profesionalisme, seorang individu menganggap bahwa melaksanakan profesi secara professional merupakan suatu komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada publik. Dengan kata lain, belum tentu seorang professional memiliki sikap profesionalisme dalam melaksanakan profesinya. Bahkan, profesionalisme dalam suatu profesi akan mempengaruhi bagaimana kualitas kinerja serta kualitas layanan yang diberikan oleh suatu lembaga, perusahaan, ataupun organisasi kepada masyarakat yang membutuhkannya. Penelitian serupa dengan judul "Pengaruh Profesionalisme Etika Profesi, dan Pelatihan Auditor terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Bali" yang disusun oleh Ida Bagus Satwika Adhi Nugraha dan I Wayan Ramantha pada tahun 2015 menunjukkan bahwa profesionalisme memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja auditor. Peneliti pun menyatakan bahwa profesionalisme ini akan berdampak kepada rasa saling percaya dalam kinerjanya. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa etika profesi memiliki pengaruh yang positif pula terhadap kinerja auditor. Ditunjukkan dalam artikel ini bahwa KAP di Bali mematuhi etika profesi yang ada. Terakhir, pelatihan auditor sangat penting untuk mengembangkan kemampuan auditor yang menjadi target penelitian dalam artikel ini. Variabel ini memiliki pengaruh positif terhadap kinerja KAP di Bali. Penelitian lain yang serupa juga dilakukan oleh Akhmad dengan judul "Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Samsat Pinrang" tahun 2016. Peneliti mengemukakan bahwa dalam

profesionalisme, kreativitas diperlukan untuk menangani berbagai macam permasalahan atau pekerjaan yang dilakukan. Kreativitas yang dimaksud disini merupakan suatu bentuk pengembangan ilmu yang telah diperoleh samsat Pinrang dalam menjalankan profesinya. Peneliti juga menyampaikan bahwa aspek motivasi dalam profesionalisme juga penting untuk meningkatkan kinerja samsat pinrang. Namun, tertulis dalam artikel ini, motivasi yang didapatkan dari hasil penelitian menunjukkan motivasi dalam bentuk imbalan. Bedanya dengan penelitian saya, adalah penelitian saya bertujuan untuk mengetahui terlebih dahulu terkait bagaimana tingkat profesionalisme pustakawan POLBAN dari sudut pandang mahasiswa POLBAN, sebaik apa pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan POLBAN dari kacamata para mahasiswa, serta bagaimana pengaruh profesionalisme terhadap layanan yang disediakan oleh POLBAN. Alasan penelitian ini dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat profesionalisme pustakawan dan tingkat kualitas layanan perpustakaan POLBAN, serta untuk mengetahui tingkat pengaruh profesionalisme terhadap layanan perpustakaan POLBAN. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa di dalam masyarakat, terdapat banyak sekali orang-prang dengan profesi yang dikenal secara umum. Orang-orang berprofesi ini dianggap sebagai orang yang profesional karena asumsi bahwa mereka melakukan pekerjaannya sesuai dengan kriteria tertentu. Namun, belum tentu seorang yang profesional itu memiliki sikap profesionalisme dalam dirinya.

Profesionalisme menurut Kamus Webster Amerika (dalam (Aminullah, 2018)) adalah suatu perilaku, tujuan atau kualitas yang mewakili corak profesi. Profesionalisme terbagi ke dalam empat dimensi etika (Vivanco, 2015):

1. *Excellence* (Keunggulan)  
Dimensi ini berkaitan dengan komitmen untuk berkompetensi, paham prinsip etika, sadar akan batas-batas hukum, memiliki kemampuan komunikasi.
2. *Accountability* (Akuntabilitas)  
Dimensi ini berkaitan dengan regulasi diri, standar, manajemen konflik terhadap kebutuhan, tugas dan tanggung jawab.
3. *Altruim* (Altruisme)  
Altruisme yaitu mementingkan kepentingan masyarakat dibandingkan dengan kepentingan dirinya sendiri
4. *Humanism* (Humanisme)  
Dimensi ini berbicara mengenai rasa menghargai, empati, dan integritas

Pendapat yang serupa dikemukakan pula oleh ABIM Foundation (dalam (Swinney & Elder, 2012)), bahwa profesionalisme beraspirasi untuk menghargai dan berintegritas, altruisme, akuntabilitas, menghargai orang lain, serta melaksanakan tugas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa menjadi seorang profesionalisme berarti seorang individu harus bekerja dengan komitmen, mampu meregulasi diri sendiri, serta lebih mengutamakan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi.

Hamilton (2008) menjelaskan bahwa profesionalisme merupakan suatu jembatan dari kepentingan diri sendiri ke suatu kesadaran dimana mata pencaharian dari seorang profesional memperoleh makna pelayanan kepada publik. Herliansyah (dalam (Adhi: & Wayan, 2015)) mendefinisikan profesionalisme sebagai bentuk tanggung jawab untuk tidak hanya berperilaku sesuai dengan undang-undang dan aturan masyarakat.

Dari beberapa teori yang telah dikemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa profesionalisme berbicara mengenai kepentingan masyarakat sebagai suatu prioritas utama, serta menjunjung tinggi etika berprofesi. Perpustakaan merupakan salah satu Lembaga layanan publik yang bergerak di bidang informasi. Tertulis dalam UU RI No. 45 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 1 ayat (1), bahwa "*Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka*". Yusuf (dalam (Saleh, n.d.)) mendefinisikan perpustakaan sebagai tempat menyimpan berbagai macam koleksi atau bahan pustaka. Perpustakaan menyimpan berbagai macam koleksi bahan pustaka dalam berbagai bentuk media yang disediakan, guna untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Baik itu untuk penelitian, pengerjaan tugas, ataupun hanya untuk membaca pada waktu senjang, perpustakaan harus dapat memenuhi berbagai macam kebutuhan dari para pemustaka yang masing-masing tentunya memiliki karakteristik yang berbeda.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada lingkungan suatu perguruan tinggi dengan sivitas akademika yang berada di lingkungan perguruan tinggi sebagai pemustaka.

---

Dijelaskan pula dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Pasal 2 ayat (b) bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah “*bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi*”. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis perpustakaan yang mendukung kegiatan akademik para mahasiswa, dosen, dan sivitas akademika lainnya, serta mendukung kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan penelitian dan pengabdian masyarakat. Perpustakaan Politeknik Bandung merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang berada di Kota Bandung.

Pustakawan merupakan salah satu bidang profesi dalam bidang keilmuan Perpustakaan. Pustakawan merupakan salah satu bagian dari profesi karena dalam penerapannya, pustakawan bertumpu kepada bidang keilmuan yang terdapat pada ilmu perpustakaan (misalkan: pengorganisasian informasi, klasifikasi bahan Pustaka, dsb.). Pustakawan juga memiliki organisasi keprofesiannya sendiri, di Indonesia, organisasi profesi pustakawan ini dikenal dengan IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia). Pustakawan adalah seseorang yang melakukan penyelenggaraan kegiatan perpustakaan untuk melayani masyarakat sesuai dengan tugas dari lembaga induknya (Anawati, 2015). Pendapat lain juga menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang menjalankan kegiatan perpustakaan untuk memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas Lembaga induknya, yang didasari atas dokumentasi, ilmu pengetahuan, dan informasi melalui pendidikan (Bara, 2009). Jika mengacu Kembali kepada Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi Pasal 9 ayat (a) sampai (c), pustakawan perguruan tinggi setidaknya harus meliputi seorang kepala pustakawan, seorang pustakawan, dan seorang tenaga teknis perpustakaan. Profesionalisme pustakawan merupakan suatu pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang didasari pada tanggung jawab serta keahlian (Handoyo dalam (Mustika, 2017)). Hal ini pun diperjelas Kembali oleh Purwono (dalam (Mustika, 2017)) bahwa profesionalisme pustakawan itu terlihat dari kemampuan (keterampilan, pengetahuan, pengalaman) dalam pengelolaan dan pengembangan pelaksanaan pekerjaan yang ada di bidang kepustakawanan secara mandiri.

Layanan perpustakaan memiliki perkembangan yang dinamis seiring berjalannya waktu. Perpustakaan dituntut untuk beradaptasi dan menyesuaikan layanan dengan perubahan zaman. Layanan perpustakaan merupakan segala bentuk bahan Pustaka yang tepat dan akurat sesuai dengan kebutuhan pemustaka, serta menyediakan sarana penelusuran informasi (Istiana, 2014). Layanan perpustakaan diselenggarakan agar pemustaka dapat menggunakan serta memanfaatkan layanan informasi yang disediakan oleh perpustakaan. Dalam perpustakaan perguruan tinggi, layanan yang tersedia pada umumnya yaitu layanan sirkulasi, referensi, dan pelayanan literasi informasi. Di perpustakaan POLBAN sendiri, layanan yang disediakan dapat dilihat terlebih dahulu pada laman *website* <https://library.polban.ac.id/> yang meliputi layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian buku), layanan keanggotaan, layanan referensi, layanan ruang akses koleksi digital, layanan ruang multimedia, dan layanan ruang *conference*. Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan tentunya harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna, karena tujuan akhir dari suatu layanan publik adalah agar pengguna merasa puas dengan layanan yang mereka dapatkan. Dengan kata lain, kualitas layanan disini sangat penting untuk diperhatikan. Yusuf (dalam (Bara, 2009)) menyebutkan beberapa kualitas layanan yang terbagi ke dalam lima dimensi: 1). *Tangibles* (fasilitas fisik); 2). *Reliability* (kehandalan); 3). *Responsivity* (tanggapan); 4). Pengetahuan serta kemampuan pustakawan, dan; 5). Empati.

## Metode Penelitian

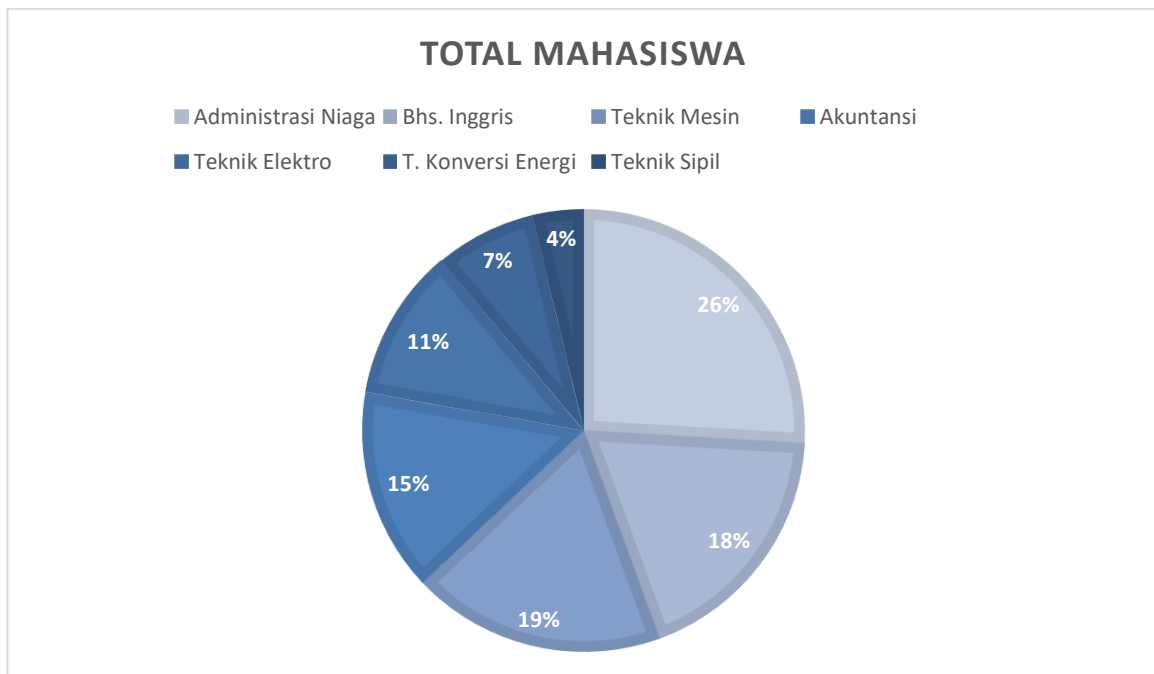
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey rereach* dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Metode *survey research* merupakan metode penelitian yang menggunakan kuesioner atau pertanyaan-pertanyaan yang akan ditunjukkan kepada responden atau target penelitian. Metode ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu pengolahan data yang bersifat numerik atau data berupa angka. Pendekatan yang digunakan adalah penelitian korelasional untuk mengetahui bagaimana pengaruh profesionalisme pustakawan sebagai variabel dependen (X) terhadap layanan perpustakaan POLBAN sebagai variabel independen (Y). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa POLBAN aktif sebanyak 30 orang. Teknik pengambilan sampel ini menggunakan *purposive sampling*, dimana karakteristik dalam pemilihan sampel ini menyesuaikan dengan penelitian yang dilakukan, yaitu 1). Mahasiswa/I POLBAN aktif; 2). Pernah berkunjung ke perpustakaan POLBAN, dan; 3). Pernah menggunakan layanan perpustakaan POLBAN. Pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan

kuesioner yang telah disusun menggunakan *Google Form*, yang kemudian akan dianalisis dengan menggunakan aplikasi SPSS 22.

## Hasil dan Pembahasan

Dari 30 mahasiswa yang dijadikan sampel penelitian ini, mahasiswa dari jurusan Administrasi Niaga merupakan mahasiswa terbanyak yang berpartisipasi sebagai responden serta memenuhi karakteristik yang telah disampaikan pada bagian metode penelitian (Sebanyak 26% dari total mahasiswa) Disusul oleh mahasiswa jurusan Bahasa Inggris (18.5%), dan Teknik Mesin (18.5%). 37,1% atau sisa dari mahasiswa dari jurusan-jurusan tersebut datang dari berbagai macam jurusan lainnya.

**Grafik 1. Jumlah mahasiswa POLBAN yang berpartisipasi**



Dari keseluruhan mahasiswa ini, sebanyak 44,4% mahasiswa merespon “kadang-kadang” saat menjawab kuesioner mengenai “seberapa sering Anda berkunjung ke perpustakaan POLBAN?”. Lalu, respon “cukup sering” dan “jarang” memiliki persentasi yang sama yaitu sebesar 26% dan respon “sering” hanya sebesar 3,7%. Dari sini dapat dikatakan bahwa mahasiswa POLBAN hanya berkunjung apabila membutuhkan layanan yang disediakan saja. Waktu yang dihabiskan oleh 48,1% mahasiswa saat berada di dalam perpustakaan yaitu 30-60 menit. 26% mahasiswa menghabiskan waktu di perpustakaan POLBAN selama 1-2 jam, bahkan ada yang hanya menghabiskan waktu selama kurang dari 30 menit (22,2%). Hanya 3,7% mahasiswa yang menghabiskan waktu lebih dari 2 jam di dalam perpustakaan. Jika melihat dari berapa lama waktu yang dihabiskan oleh para mahasiswa, maka dapat disimpulkan bahwa meskipun hanya berkunjung sebutuhnya, ada beberapa mahasiswa yang menghabiskan waktu mereka dengan cukup panjang. Dari sini pun, peneliti mengembangkan pertanyaan-pertanyaan terkait bagaimana mahasiswa memandang profesionalisme pustakawan POLBAN selama berada di dalam perpustakaan. Pertanyaan tentang profesionalisme pustakawan ini mengacu kepada teori yang dikemukakan oleh Kamus Webster Amerika (dalam Aminullah, 2018) bahwa dimensi etika profesionalisme itu meliputi *excellence*, *accountability*, *altruism*, dan *humanism*.

Berikutnya terdapat beberapa tabel distribusi frekuensi yang menunjukkan persentase masing-masing pertanyaan yang diberikan kepada mahasiswa. Pertanyaan menggunakan skala Likert dimana 1= Sangat Tidak Setuju (STS), 2= Tidak Setuju (TS), 3= Kurang Setuju (KS), 4= Cukup Setuju (CS), dan 5= Sangat Setuju (SS). Berikut adalah hasil dari pernyataan 1 (X.1) “pustakawan beretika dengan baik saat saya membutuhkan layanan perpustakaan”.

**Tabel 1. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Pustakawan beretika dengan baik saat saya membutuhkan layanan perpustakaan (X.1)**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	9	10
S	18	60
KS	3	30
TS	0	0
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Mengacu dari Tabel 1 di atas, maka dapat dikatakan bahwa pustakawan beretika dengan baik saat sedang memberikan layanan kepada mahasiswa yang membutuhkannya.

Berikut adalah hasil dari pernyataan 2 (X.2) "pustakawan dapat berkomunikasi sangat jelas dengan saya".

**Tabel 2. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Pustakawan dapat berkomunikasi sangat jelas dengan saya (X.2).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	14	46,7
S	15	50
KS	1	3,3
TS	0	0
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 2 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pustakawan memiliki kemampuan komunikasi yang baik saat sedang melayani mahasiswa.

Berikut adalah hasil dari pernyataan 3 (X.3) tentang "Pustakawan dapat memenuhi kebutuhan saya tanpa meninggalkan perasaan yang kurang nyaman"

**Tabel 3. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Pustakawan dapat memenuhi kebutuhan saya tanpa meninggalkan perasaan yang kurang nyaman (X.3).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	14	46,7
S	12	40
KS	3	10
TS	1	3,3
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 3 di atas, maka dapat dikatakan bahwa pustakawan memberikan kesan yang baik terhadap mahasiswa, baik itu dari cara bersikap ataupun berbicara.

Berikut adalah hasil dari pernyataan 4 (X.4) terkait “Pustakawan mengutamakan kepentingan saya dan para pemustaka lainnya daripada kepentingan pribadi”.

**Tabel 4. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Pustakawan mengutamakan kepentingan saya dan para pemustaka lainnya daripada kepentingan pribadi (X.4).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	5	16,7
S	16	53,3
KS	8	26,7
TS	1	3,3
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4 di atas, maka dapat dikatakan bahwa dalam melayani mahasiswa, pustakawan lebih mementingkan kebutuhan mahasiswa sebagai pemustaka dibandingkan dengan kepentingan pribadinya.

Berikut adalah hasil dari pernyataan 5 (X.5) terkait “Pustakawan tidak pernah bertindak di luar kode etik dan hukum yang berlaku”.

**Tabel 5. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Pustakawan tidak pernah bertindak di luar kode etik dan hukum yang berlaku (X.5).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	9	30
S	16	53,3
KS	5	16,7
TS	0	0
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 5 di atas, dapat dikatakan bahwa baik dalam beraktivitas atau saat sedang melayani pemustaka, pustakawan tidak pernah bertindak yang dapat melanggar hukum atau etika yang berlaku.

Terakhir, berikut adalah hasil dari pernyataan 6 (X.6) terkait “Pustakawan menghargai kebutuhan informasi saya, apapun itu bentuknya”.

**Tabel 6. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Pustakawan menghargai kebutuhan informasi saya, apapun itu bentuknya (X.6).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	7	23,3
S	21	70
KS	2	6,7
TS	0	0
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

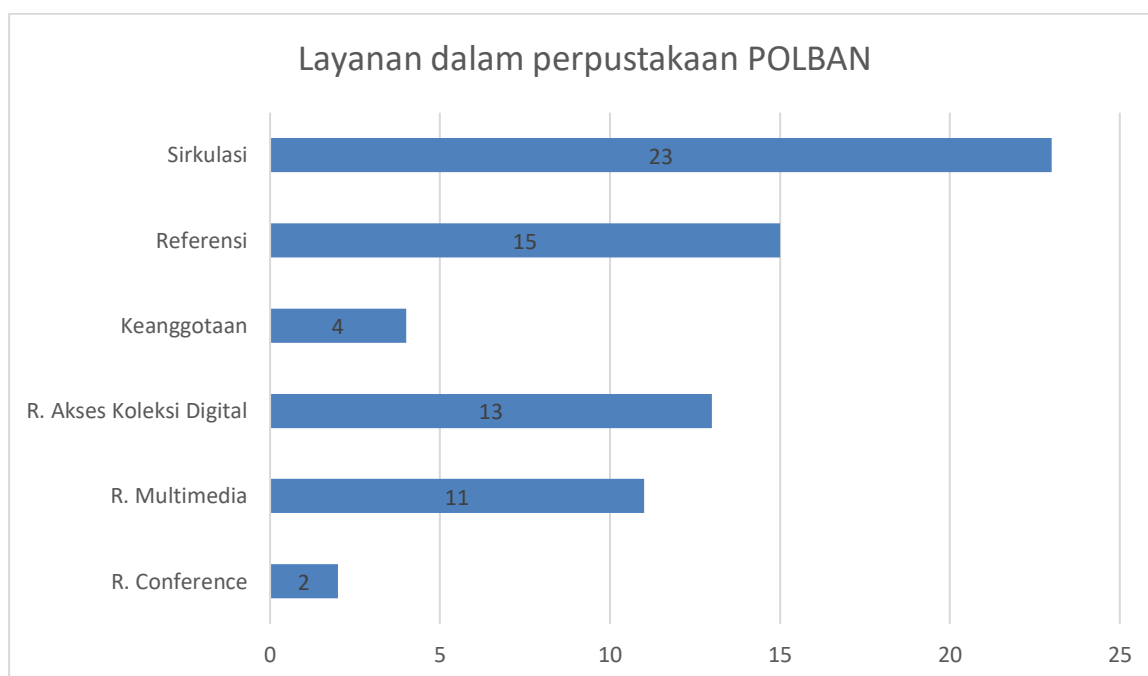
Dari tabel 6 di atas, maka dapat dikatakan bahwa pustakawan menghargai kebutuhan informasi pemustaka sebagai salah satu bentuk pustakawan menghargai mahasiswa sebagai pemustaka. Keseluruhan tabel di atas menunjukkan bahwa pustakawan menerapkan dimensi etika yang terdapat dalam



profesionalisme dengan sangat baik, mulai dari cara bersikap, berkomunikasi, dan menghargai pengguna mereka.

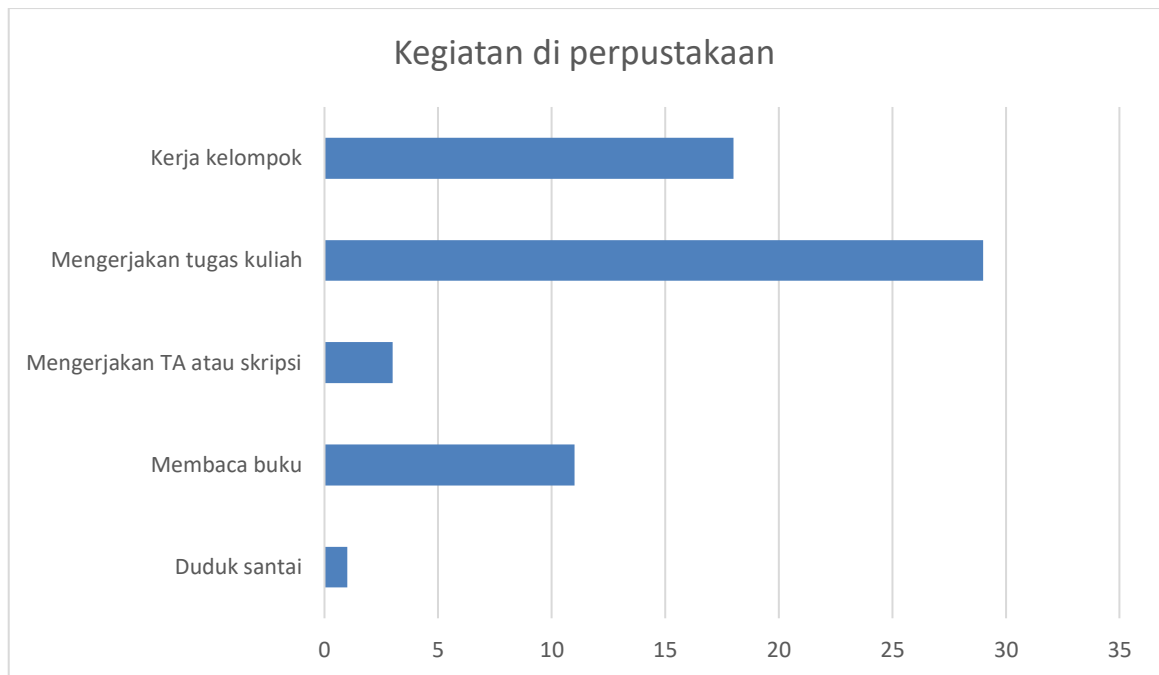
Berikutnya adalah pembahasan mengenai variabel independent yaitu Layanan Perpustakaan (Y). Dalam menggunakan layanan POLBAN, layanan sirkulasi merupakan layanan yang paling banya dipilih oleh mahasiswa POLBAN dengan sebesar 74,1%. Layanan referensi pun merupakan salah satu jenis layanan yang paling banyak dipilih oleh para mahasiswa (55,6%), disusul oleh pilihan ruang akses koleksi digital (48,1%) dan ruang multimedia (40,7%). Layanan keanggotaan dan ruang conference merupakan yang paling sedikit dipilih dengan masing-masing persentase sebesar 14,8% dan 7,4%. Untuk memperjelas, dapat dilihat pada Grafik 2 dibawah ini.

**Grafik 2. Layanan yang paling sering digunakan dalam Perpustakaan POLBAN**



Kemudian, dalam pertanyaan mengenai kegiatan yang paling sering dilakukan dalam perpustakaan, banyak mahasiswa yang memilih “mengerjakan tugas kuliah” sebesar 96,3% dan “kerja kelompok” sebesar 66,7%. “Membaca di perpustakaan” juga merupakan salah satu kegiatan yang dipilih oleh mahasiswa POLBAN (40,7%), disusul oleh kegiatan “mengerjakan TA (D3) atau skripsi (D4)” (11,1%) dan “duduk santai” (3,7%). Dibawah ini terdapat Grafik 3 yang menyajikan data yang telah dideskripsikan.



**Grafik 3. Kegiatan yang sering dilakukan oleh mahasiswa di Perpustakaan POLBAN**

Beberapa pertanyaan yang disusun dalam kuesioner terkait layanan perpustakaan POLBAN merupakan kuesioner pernyataan dengan skala Likert, dengan bertumpu kepada teori dari Yusuf (dalam Bara, 2009) bahwa ada lima dimensi dalam kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsivity*, pengetahuan pustakawan, dan empati. Berikut adalah hasil dari pernyataan 1 (Y.1) tentang "Pustakawan menyediakan layanan yang ada dengan baik".

**Tabel 7. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Pustakawan menyediakan layanan yang ada dengan baik (Y.1).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	11	36,7
S	17	56,7
KS	2	6,7
TS	0	0
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 7 di atas, dapat dikatakan bahwa dalam menyediakan layanan, pustakawan dapat memenuhi kebutuhan para mahasiswa dengan menyediakan layanan yang baik kepada mereka.

Berikut adalah hasil dari pernyataan 2 (Y.2) tentang "Fasilitas perpustakaan dan bahan pustaka yang disediakan layak untuk digunakan".

**Tabel 8. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Fasilitas perpustakaan dan bahan pustaka yang disediakan layak untuk digunakan (Y.2).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	9	30
S	17	56,7

KS	4	13,3
TS	0	0
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari tabel 8 di atas, maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan POLBAN memiliki fasilitas dan bahan Pustaka yang layak untuk digunakan oleh para mahasiswa.

Berikut adalah hasil dari pernyataan 3 (Y.3) terkait “Informasi yang saya dapatkan di perpustakaan tepat dengan kebutuhan saya”.

**Tabel 9. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Informasi yang saya dapatkan di perpustakaan tepat dengan kebutuhan saya (Y.3).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	11	36,7
S	17	56,7
KS	1	3,3
TS	1	3,3
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 9 di atas, dapat dikatakan bahwa layanan yang terdapat pada Perpustakaan POLBAN memiliki informasi yang dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.

Berikut adalah hasil dari pernyataan 4 terkait “Pustakawan merespon kebutuhan informasi saya dengan cepat”.

**Tabel 10. Jawaban mahasiswa terkait pernyataan Pustakawan merespon kebutuhan informasi saya dengan cepat (Y.4).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	6	26,7
S	16	60
KS	8	23,3
TS	0	0
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 10 di atas, dapat disimpulkan bahwa respon pustakawan dalam memberikan layanan kepada mahasiswa terhitung cukup cepat.

Berikut adalah hasil dari pernyataan 5 (Y.5) tentang “Dalam memberikan layanan perpustakaan, pustakawan bersikap dengan ramah”.

**Tabel 11. Dalam memberikan layanan perpustakaan, pustakawan bersikap dengan ramah (Y.5).**

Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
SS	7	23,3

S	18	60
KS	5	16,7
TS	0	0
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari tabel 11 di atas, dapat disimpulkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan saat melayani para mahasiswa terhitung cukup ramah.

Terakhir, berikut adalah hasil dari pernyataan 6 (Y.6) terkait "Saat memberikan layanan, pustakawan paham dengan informasi apa yang saya butuhkan".

**Tabel 12. Saat memberikan layanan, pustakawan paham dengan informasi apa yang saya butuhkan (Y.6).**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
SS	9	30
S	17	56,7
KS	4	13,3
TS	0	0
STS	0	0
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100</b>

Dari tabel 12 di atas, dapat dikatakan bahwa pemahaman pustakawan terhadap kebutuhan informasi para mahasiswa cukup tinggi. Keseluruhan tabel yang telah disajikan tentang layanan yang disediakan oleh perpustakaan POLBAN dan kualitasnya menunjukkan bahwa perpustakaan POLBAN memiliki tingkat kualitas layanan yang tinggi.

Selanjutnya, analisis data yang akan dilakukan adalah menguji korelasi antara profesionalisme pustakawan (X) dan layanan perpustakaan (Y). Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, profesionalisme berbicara mengenai bagaimana seorang profesional mengabdikan dan berkomitmen kepada profesinya, bagaimana seorang profesional mengutamakan kepentingan masyarakat dibandingkan dengan kepentingan pribadinya. Sebagai pustakawan, dalam memberikan layanan, pustakawan harus bersikap secara profesional agar dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka. Dengan hal ini, pemustaka tentunya akan merasa puas, dan citra perpustakaan dapat meningkat. Sebelum melakukan uji korelasi, pertama-tama dilakukan uji normalitas terlebih dahulu. Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal. Dan hasil analisis yang telah dihitung dengan menggunakan SPSS 16 menemukan bahwa nilai signifikansi data yang diperoleh adalah sebesar  $0,200 > 0,05$ . Berarti jika lebih dari  $0,05$ , maka data yang dihasilkan terdistribusi dengan normal. Kemudian, data yang akan dianalisis korelasinya ini diuji linearitasnya untuk mengetahui apakah ada hubungan yang linear antara variabel dependen dan variabel independen. Hasil uji linearitas menunjukkan bahwa linearitas kedua variabel yang diuji adalah sebesar  $0,65 > 0,05$ , sehingga dapat dikatakan bahwa profesionalisme pustakawan dan layanan perpustakaan memiliki hubungan yang linear.

Terakhir, uji korelasi pun dapat dilakukan dengan menggunakan SPSS. Uji korelasi yang digunakan dalam SPSS 22 adalah Uji Korelasi Pearson. Berikut adalah hasil dari Uji Korelasi Pearson.

**Tabel 12. Hasil Uji Korelasi Pearson**

		Profesionalisme _Pustakawan	Layanan_Perpu stakaan
Profesionalisme_Pustakawa n	Pearson Correlation	1	.701**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
Layanan_Perpustakaan	Pearson Correlation	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 12 di atas menunjukkan hasil Uji Korelasi Pearson antara Profesionalisme Pustakawan dan Layanan Perpustakaan. Dapat dilihat bahwa nilai signifikansi yang diperoleh adalah  $0,000 > 0,05$ , dimana arti dari hasil ini menunjukkan bahwa profesionalisme perpustakaan dan layanan perpustakaan saling berkorelasi satu sama lain. Kemudian, angka pada Pearson Correlation menunjukkan 0,701. Nilai Pearson Correlation ini terdapat pada rentang 0,61 s/d 0,80, yang artinya bahwa korelasi antara profesionalisme pustakawan dan layanan perpustakaan berkorelasi dengan kuat.

## Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa tingkat profesionalisme pustakawan yang berada di POLBAN sangat tinggi. Layanan yang diberikan oleh perpustakaan pun cukup baik sehingga pemustaka di POLBAN dapat memenuhi kebutuhan informasinya saat berkunjung ke perpustakaan. Bahkan, hasil uji korelasi pun menunjukkan bahwa ternyata profesionalisme pustakawan sangat berpengaruh terhadap layanan perpustakaan yang disediakan, beserta dengan kualitasnya. Semakin baik pustakawan dalam menerapkan profesionalisme, maka layanan yang diberikan pun akan semakin baik. Namun, apabila seorang pustakawan tidak dapat menerapkan profesionalisme, maka akan berdampak terhadap layanan perpustakaan serta memungkinkan terjadinya kerugian.

## Referensi

- Adhi, N. I. B. S., & Wayan, R. I. (2015). PENGARUH PROFESIONALISME, ETIKA PROFESI DAN PELATIHAN AUDITOR TERHADAP KINERJA AUDITOR PADA KANTOR AKUNTAN PUBLIK DI BALI Ida. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 13(3), 916–943.
- Akhmad, A. (2016). Pengaruh Profesionalisme Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pelayanan di Kantor Samsat Pinrang. *Jurnal Office*, 2(2), 103-108. Retrieved from <https://ojs.unm.ac.id/jo/article/view/2913>
- Aminullah. (2018). Profesionalisme dan kualitas pelayanan (telaah implementasi dalam penyelenggaraan diklat pusdiklat tenaga teknis pendidikan dan keagamaan). *Andragogi Jurnal Diklat Teknis*, VI(1), 87–103.
- Anawati, S. (2015). Pustaka Ilmiah. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, 1(1), 39–45. <https://jurnal.uns.ac.id/jurnalpustakailmiah/article/view/33108/21842>
- Bara, A. K. B. (2009). Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan. *Jurnal Iqra' Volume 03 No.01 May, 2009*, 03(01), 9–17.
- Cruess, S. R., Johnston, S., & Cruess, R. L. (2002). Professionalism for medicine: Opportunities and

- 
- obligations. *Medical Journal of Australia*, 177(4), 208–211. <https://doi.org/10.5694/j.1326-5377.2002.tb04735.x>
- Hamilton, N. W. (2008). Professionalism clearly defined. *Professional Lawyer*, 18(4), 07-30. Retrieved from [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=1015396](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1015396)
- Istiana, P. (2014). *Layanan Perpustakaan*. 1–43.
- Lester, S. (2010). On professions and being professional. *Article © Stan Lester Developments, 2007*(June), 1–12. <http://www.sld.demon.co.uk/profnal.pdf>
- Mohamed, A. R. (1995). Teachers ' Professionalism : Prejudices , Problems and Promises. *Universiti Sains Malaysia, Malaysia*.
- Mudhofir, Ali (2012) PENDIDIK PROFESIONAL : KONSEP, STRATEGI, DAN APLIKASINYA DALAM PENINGKATAN MUTU PENDIDIKAN DI INDONESIA. Raja Grafindo Persada, Jakarta. ISBN 9789797694630. Retrieved from <http://digilib.uinsby.ac.id/6465/>
- Mujana, S. (2017). *Konsep Dasar Profesi Pendidikan*. <https://slideplayer.info/slide/12380045/>
- Mustika, P. (2017). Profesionalisme Pustakawan. *Buletin Perpustakaan*, 57, 27–35.
- Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi. Retrieved from <https://www.perpusnas.go.id/law-detail.php?lang=id&id=1709210854302mwUYG7rvf>
- Sahaka, A. (2019). Profesi, Profesional Dan Pekerjaan. *Jurnal Teknologi Pendidikan Madrasah*, 2(1), 61–69. <https://doi.org/10.5281/zenodo.2575110>
- Saleh, A. R. (n.d.). *modul 1 Manajemen Perpustakaan*. 1–45.
- Swinney, L., & Elder, B. (2012). Promoting professionalism: Lessons from the medical and legal professions. In *Research on Professional Responsibility and Ethics in Accounting* (Vol. 16). Emerald Group Publishing Ltd. [https://doi.org/10.1108/S1574-0765\(2012\)0000016007](https://doi.org/10.1108/S1574-0765(2012)0000016007)
- Undang-Undang No. 47 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Retrieved from <https://www.perpusnas.go.id/law-detail.php?lang=id&id=170920114322lr9g6HhRuc>
- Ustaghfiroh, S., & Jumino, J. (2019). PENGARUH PROFESIONALISME PUSTAKAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN INFORMASI PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 1 KENDAL KABUPATEN KENDAL. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(4), 181-190. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23224>
- Weckert, J., & Lucas, R. (2013). Professionalism in the Information and Communication Technology Industry. In *Professionalism in the Information and Communication Technology Industry*. [https://doi.org/10.26530/oopen\\_459997](https://doi.org/10.26530/oopen_459997)
- Website Perpustakaan Politeknik Negeri Bandung. Retrieved from <https://library.polban.ac.id/>