

**PENGARUH PERILAKU ASERTIF STAF PERPUSTAKAAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
KABUPATEN KARO**

SKRIPSI

OLEH:

LISA DARMAYANTI

NIM 0601193155



PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

**SUMATERA UTARA MEDAN
MEDAN**

2023



**Pengaruh Perilaku Asertif Staf Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas
Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan
(S.I.P).**

LISA DARMAYANTI

NIM 0601193155

Pembimbing Skripsi I

Dr. Abdul Karim Batubara M.A.
NIDN.2012017003

*Acc Friday
Munajid
20/12/23*

Pembimbing Skripsi II

Franinda Purwaningtyas, M.A.
NIDN.2013099001

Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan

Franinda Purwaningtyas, M.A.

NIP.199009132018032001

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
SUMATERA UTARA MEDAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA**

T.A 2023

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Persetujuan Skripsi

Lamp : Satu Lembar

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial

UIN Sumatera Utara Medan

Di Medan

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Lisa Darmayanti

NIM : 0601193155


Judul Skripsi : Pengaruh Perilaku Asertif Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo.

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan/ Program Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera di munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.


Medan, September 2023

Pembimbing I


Dr. Abdul Karim Batubara, M.A

NIDN. 2012017003

Pembimbing II


Franinda Purwaningtyas, M.A

NIDN. 201399001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lisa Darmayanti

NIM : 0601193155

Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Ilmu Sosial

Judul Skripsi : **Pengaruh Perilaku Asertif Staf Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan merupakan hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk sumbernya. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta gelar yang telah diberikan batal saya terima.

Medan, 29 Januari 2024

Yang menyatakan,



Lisa Darmayanti

NIM. 0601193155



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

LEMBAR PENGESAHAN


Skripsi ini yang berjudul “Pengaruh Perilaku Asertif Staf Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo” yang disusun oleh Lisa Darmayanti NIM. 0601193155 Program Studi Ilmu Perpustakaan telah di Munaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara pada tanggal 29 Januari 2024.


Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 29 Januari 2024

Ketua Program Studi

Sekretaris Program Studi

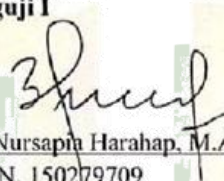

Franindya Purwaningtyas, M.A
NIP. 199009132018032001

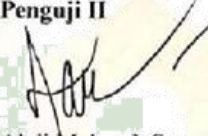

Muslih Fathurrahman, M.A
NIP.199307012019081001

Anggota Penguji

Penguji I


Penguji II

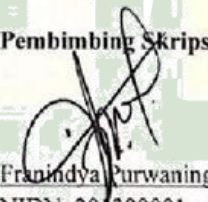

Dr. Nursapin Harahap, M.A
NIDN. 150279709


Abdi Mubarak Syam, M.Hum
NIDN. 2922069003

Pembimbing Skripsi I

Pembimbing Skripsi II


Dr. Abdul Karim Batubara, M.A
NIDN. 2012017003


Franindya Purwaningtyas, M.A
NIDN. 201399001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial UINSU Medan



Dr. Nursapin Harahap, M.A
NIP. 197111041997032002

MOTTO

“Direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *Prove Them Wrong*”

“Gonna fight and don’t stop, until you are proud”

“Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa dengan yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang-gelombang itu yang nanti akan bisa kau ceritakan”

‘Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan juga sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukankah sebaik-baik skripsi adalah “skripsi yang selesai?” Karena mungkin ada suatu hal dibalik itu semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.’



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

PERSEMBAHAN

TIADA LEMBAR YANG PALING INTI DALAM LAPORAN SKRIPSI INI
KECUALI LEMBAR PERSEMBAHAN. SKRIPSI INI SAYA
PERSEMBAHKAN UNTUK DIRI SAYA SENDIRI YANG SUDAH
BERJUANG SAMPAI DI TITIK INI DEMI MENDAPATKAN GELAR
SARJANA.

SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN JUGA SEBAGAI BUKTI UNTUK
MAMAK, BAPAK, KAKAK, ADIK, KEKASIH, SERTA KEPONAKAN
TERCINTA YANG TIADA HENTI MENSUPPORT DAN SENANTIASA
MENDOAKAN YANG TERBAIK UNTUK SAYA. SERTA UNTUK TEMAN
TEMAN YANG IKUT MEMBERSAMAI SELAMA PERKULIAHAN INI.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

ABSTRAK



Nama : Lisa Darmayanti
NIM : 0601193155
Judul : Pengaruh Perilaku Asertif Staf
Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan
di Dinas Perpustakaan dan Arsip
Kabupaten Karo
Pembimbing I : Dr. Abdul Karim Barubara, M.A
Pembimbing II : Franindya Purwaningtyas, M.A

Skripsi ini membahas tentang Perilaku Asertif Staf Perpustakaan terhadap Kualitas Pelayanan di dinas perpustakaan dan arsip Kabupaten Karo. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk melihat pengaruh perilaku asertif staf perpustakaan terhadap kualitas pelayanan di dinas perpustakaan dan arsip Kabupaten Karo. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan kausal komparatif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data yaitu melalui kuesioner dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini yaitu staf perpustakaan yang ada di dinas perpustakaan dan arsip Kabupaten Karo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku asertif staf perpustakaan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan perilaku asertif (X) terhadap kualitas pelayanan (Y) dengan nilai signifikan $0,000 > 0,05$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak. Perilaku asertif memiliki proporsi pengaruh terhadap kualitas pelayanan sebesar 51,7% sedangkan sisanya 48,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Perpustakaan, Perilaku Asertif, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT



Name : Lisa Darmayanti
NIM : 0601193155
Title : **The Influence of Assertive Behavior of Library Staff on the Quality of Service at the Karo District Library and Archives Service**
Supervisor I : Dr. Abdul Karim Barubara, M.A
Supervisor II : Franindya Purwaningtyas, M.A

This thesis discusses the Assertive Behavior of Library Staff towards Service Quality in the Karo Regency library and archives service. The aim of this research is to see the influence of assertive behavior of library staff on the quality of service in the Karo Regency library and archives service. This research uses quantitative methods with a comparative causal approach. By using data collection techniques, namely through questionnaires and documentation. The informants in this research were library staff at the Karo Regency library and archives service. The research results show that the assertive behavior of library staff has a positive on service quality. This can be proven by assertive behavior (X) towards service quality (Y) with a significant value of $0.000 > 0.05$, so H_a is accepted and H_0 is rejected. Assertive behavior has a proportion of influence on service quality of 57,1% while the remaining 48,9% is influenced by other variables.

Keywords: Library, Assertive Behavior, Service Quality

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji kehadirat Allah SWT yang telah memberi hidup dan penghidupan, serta nikmat yang begitu luar biasanya yang saya rasakan sampai detik ini serta memberikan saya kekuatan untuk menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Perilaku Asertif Staf Perpustakaan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) dalam program studi Ilmu Perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Shalawat dan salam saya fadhikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW semoga mendapatkan syafa'at beliau di hari kiamat kelak. *Amin ya Rabbal 'Alamin*

Penulis menyadari bahwa ada begitu banyak pihak yang berperan membantu, memudahkan, serta mendoakan penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis sangat mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada Orang Tua saya yang tersayang yaitu Bapak Aman Budiyanto dan Ibu Saini yang telah melahirkan, membesarkan, mendidik, memberikan cinta, kasih sayang yang tiada tara, serta dukungan-dukungan untuk membangkitkan semangat, nasihat, serta selalu memberikan doa yang tidak ada putusnya untuk saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga berterimakasih kepada diri sendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sampai di titik ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan yang selalu jatuh tetapi harus tetap dipaksa bangkit sesulit apapun jalannya. Terimakasih sudah bertahan hidup untuk merasakan salah satu pencapaian awal yang dinantikan Orang tua yakni anaknya sudah memiliki gelar sarjana. Ini merupakan pencapaian yang patut dirayakan dan dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis sangat menyadari tanpa bantuan dan partisipasi dari berbagai pihak skripsi ini tidak dapat selesai dikarenakan minimnya ilmu pengetahuan, dan bahan

penelitian yang digunakan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini saya sangat berterimakasih banyak kepada:

1. Ibu Rektor Prof Nurhayati, M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan.
2. Ibu Dr. Nursapia Harahap, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Ibu Franindya Purwaningtyas, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan serta selaku Dosen Pembimbing II skripsi saya yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini serta memberikan arahan untuk kemajuan dan perkembangan Jurusan Ilmu Perpustakaan ini.
4. Bapak Dr. Abdul Karim Batubara, M.A selaku Dosen Pembimbing I saya yang telah membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini, mulai dari penyusunan hingga selesainya skripsi ini.
5. Terkhusus kepada saudara sekandung kakak Dewi Andriyani dan Tiya Purnama Daningsih serta adik saya Hafidz Darmawan serta keponakan tercinta Alvi, Ali, Ara, dan Arsyila yang tidak putus-putusnya memberikan semangat dan motivasi serta doa yang terbaik kepada penulis.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya di 3 tahun terakhir Humin Setiawan terimakasih telah menemani setiap proses perkuliahan sampai pengerjaan skripsi ini, yang selalu membantu hal apapun di dalam pengerjaan skripsi ini. Terimakasih telah berkontribusi sangat banyak dan mengusahakan apapun dalam penulisan skripsi ini, meluangkan waktu, tenaga, pikiran, materi dan segala kebutuhan di perantauan ini serta selalu memberikan doa yang terbaik untuk penulis. Semangat berproses dan menyusul untuk mendapatkan gelar S.pd.
7. Saudara sekaligus sahabat terbaik Sripiyani Br Sitepu yang setia menemani segala proses di 7 tahun ini. Yang tidak pernah menjauh bagaimanapun keadaannya. Terimakasih sudah banyak berkontribusi selama ini baik waktu, tenaga, kasih sayang serta bisa menjadi teman,

kakak, dan adik dalam satu waktu. Serta sahabat terbaik Anastasya Br ginting, Ayu Maharani Br. Ginting, dan Alm. Sehta Jupiter Ketaren yang sudah menemani dan berkontribusi banyak hal di 5 tahun ini. Terimakasih support serta kasih sayangnya kepada penulis.

8. Teman-teman seperjuangan di kelas Ilmu Perpustakaan 4 Putri Charolina Br Barus, Fitri Yani, Leila Setia Ningsih, Juwita Syahrina, Marwah Fajri Daulay yang sudah mau menjadi teman terbaik selama perkuliahan ini semoga pertemanan ini tidak terputus sampai disini tetapi untuk seterusnya.
9. Terkhusus teman pertama di UINSU Mirawati Idi Pangestu terimakasih selalu menyemangati penulis hingga skripsi ini terselesaikan.
10. Chintya Almira terimakasih sudah menemani dan mensupport penulis dalam penyusunan skripsi ini.

Serta semua pihak yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang turut memberikan dukungan, semangat serta doanya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT merahmati dan memberikan karunianya kepada kita semua. *Aamiin yaa rabbal 'alamin*

Medan, Desember 2023

Lisa Darmayanti

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR ISI

MOTTO.....	i
PERSEMBAHAN	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN TEORITIS	8
A. Landasan Teori	8
1. <i>Affective Event Theory (AET)</i>	8
2. Komunikasi Ilmiah.....	8
B. Perilaku Asertif.....	9
C. Kualitas Pelayanan	12
D. Penelitian Terdahulu.....	16
E. Kajian Teoritis	19
F. Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
A. Pendekatan Penelitian.....	21
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	21

C. Jenis dan Sumber data	22
1. Jenis Data	22
2. Sumber Data	22
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	23
1. Populasi	23
2. Sampel	23
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	23
F. Defenisi Operasional Variabel	24
G. Analisis Data	27
1. Uji Kualitas Data	27
2. Uji Asumsi Klasik	30
3. Uji Regresi Sederhana	30
4. Uji Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Karo.....	33
B. Hasil Penelitian.....	38
1. Deskripsi Data Penelitian	38
2. Uji Asumsi Klasik	44
3. Uji Regresi Linear Sederhana.....	46
4. Uji Hipotesis (t).....	48
C. Pembahasan	49
BAB V PENUTUP	55
A. Kesimpulan.....	55
B. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA	57

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	22
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 3.3 Uji Validitas X dan Y.....	27
Tabel 3.4 Ringkasan Uji Validitas.....	29
Tabel 3.5 Uji Realibilitas X dan Y	29
Tabel 3.6 Ringkasan Uji Reliabilitas.....	30
Tabel 4.1 Data Pegawai.....	35
Tabel 4.2 Deskripsi Data Penelitian	38
Tabel 4.3 Deskripsi Frekuensi Perilaku Asertif	39
Tabel 4.4 Hasil Kategorisasi.....	40
Tabel 4.5 Frekuensi Data Prsentase.....	41
Tabel 4.6 Deskripsi Frekuensi Kualitas Pelayanan	42
Tabel 4.7 Hasil Kategorisasi.....	43
Tabel 4.8 Frekuensi Data Penelitian.....	43
Tabel 4.9 Uji Normalitas	45
Tabel 4.10 Uji Heteroskedastisitas	46
Tabel 4.11 Uji Regresi Linear Sederhana.....	47
Tabel 4.12 Koefisien	47
Tabel 4.13 Uji Hipotesis.....	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Teori	19
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	37
Gambar 4.2 Histogram Perilaku Asertif.....	41
Gambar 4.3 Histogram Kualitas Pelayanan.....	44



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN