

## BAB II

### KAJIAN TEORITIS

#### A. Landasan Teori

##### 1. *Affective Event Theory (AET)*

Peneliti mengambil teori ini dikarenakan teori ini menjelaskan bagaimana lingkungan kerja dapat mempengaruhi emosi seseorang sehingga rasa emosi tersebutlah yang akan mempengaruhi kinerjanya. Menurut Humphrey, dikutip dalam (Ramadhani, 2022) oleh Weiss dan Cropanzano pada pertengahan 1990-an dengan tujuan untuk menjelaskan bagaimana perilaku dalam organisasi secara intrinsik dipengaruhi oleh emosi anggota yang merespon peristiwa yang terjadi di lingkungan mereka.

Peneliti mengambil teori tersebut untuk dijadikan *Grand Theory* dalam penelitian ini dikarenakan staf perpustakaan harus memiliki mood yang baik di lingkungan kerja, tenang, percaya diri, bebas mengemukakan pendapatnya, tidak dihakimi, dan ia menyenangi pekerjaannya membuat sikap emosional staf perpustakaan menjadi baik dan hal itu akan sangat berpengaruh ketika staf perpustakaan tersebut memberikan pelayanan kepada pemustaka.

##### 2. *Interpersonal Communication (Komunikasi Interpersonal)*

Komunikasi interpersonal menurut (Joseph, 2011) adalah penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok orang kecil, dengan berbagai dampaknya dan peluang memberikan umpan balik segera. Komunikasi Interpersonal menurut (Hartley, 2019) adalah komunikasi yang ditujukan dari satu orang ke orang lain yang melibatkan tatap muka dimana bentuk dan isi dari komunikasi tersebut mencerminkan tentang karakteristik pribadi dari individu-individu dan peran sosial dalam hubungan tersebut.

(Wood, 2010) menyebut komunikasi interpersonal sebagai pusat efektivitas dalam kehidupan sehari-hari untuk membuat hubungan yang bermakna baik itu dalam konteks pribadi, sosial, maupun profesional. (Hargie, 2011) menyebut komunikasi interpersonal sebagai suatu proses berkelanjutan selektif, sistematis, unik, transaksional yang memungkinkan orang untuk mencerminkan dan

membangun pengetahuan pribadi satu sama lain dalam mencapai makna bersama. Komunikasi tersebut merupakan suatu bentuk proses yang didalamnya terdapat aspek komunikator, pesan, medium, saluran, kode, kebisingan, konteks, dan umpan balik.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal adalah suatu proses komunikasi yang terjalin antara individu yang satu dengan individu yang lain dimana keduanya saling membalas dengan tujuan untuk membuat hubungan yang bermakna. Komunikasi tersebut dapat dilakukan oleh dua orang atau lebih. Faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi interpersonal adalah lingkungan sosial, lingkungan fisik, persepsi, konsep diri, atraksi interpersonal, dan harga diri. Diantara keenam faktor tersebut, faktor lingkungan sosial berperan penting dalam komunikasi interpersonal seseorang. Dalam kaitannya dengan perilaku asertif, komunikasi interpersonal dapat mempengaruhi perilaku asertif melalui lingkungan sosial.

## **B. Perilaku Asertif**

Kemampuan perilaku asertif dapat di implementasikan dalam perilaku keseharian, kemampuan didasarkan kepada pengamatan tentang sikap dan perilaku manusia. Pengertian Asertif berasal dari kata “to assert” yang mempunyai arti “menyatakan pendapat dengan tegas” yaitu Staf Perpustakaan yang mempunyai kemampuan untuk berkomunikasi. Kemampuan berkomunikasi dengan tegas, merupakan kemampuan dalam memformulasikan buah pikiran maupun ide positif maupun negative, secara jujur, langsung dan terbuka (Caputo, 2016). Hal tersebut memungkinkan Staf Perpustakaan untuk mempertanggung jawabkan tindakan terhadap diri sendiri tanpa melibatkan dan menyalahkan orang lain.

Penerapan komunikasi asertif sangatlah diperlukan sebagai Staf Perpustakaan profesional maka Menurut (Hendryadi, 2016) jika seseorang menggunakan suatu perilaku asertif, dapat diketahui dengan melihat karakteristik yang disebutkan, sebagai berikut :

1. Berkomunikasi berdasarkan saling menghargai, dan mengedepankan musyawarah.
2. Menjaga hak pribadi dan lebih mengedepankan hak orang lain.
3. Mampu menjadi pendengar objektif yang bersifat positif aktif tanpa emosional.
4. Mempunyai sifat interpersonal positif, juga mau sharing positif terhadap orang lain.
5. Memiliki selera humor untuk membangun komunikasi.
6. Memperoleh dukungan dari lingkungan sekitar, sebagai bentuk “respect” terhadap sifat positif yang dimilikinya.
7. Bertanggung jawab, dan siap menghadapi resiko.
8. Mempunyai sifat demokratis, bertanggung jawab, berintegritas dan dapat diandalkan.

#### **a. Perilaku Asertif Staf Perpustakaan**

Perkembangan kompetensi Staf Perpustakaan telah mendapatkan perhatian yang serius dari masyarakat penggunanya, khususnya perhatian dari kalangan praktisi keStaf Perpustakaan an sendiri. Perkembangan komunikasi menuntut Staf Perpustakaan untuk mempunyai perilaku asertif, pola komunikasi asertif menurut (Hendryadi, 2016), Pola komunikasi asertif sangat cocok di terapkan di Indonesia, karena kecenderungan budaya lisan, komunikasi sangat efektif diterapkan dalam memecahkan masalah, mempengaruhi perubahan pola pikir, membutuhkan skill dalam mengurangi ledakan emosi.

Perilaku asertif sangatlah penting dimiliki oleh seorang Staf Perpustakaan karena beberapa alasan berikut: pertama, dengan kemampuan untuk mengungkapkan apa yang dirasakan dan diinginkan secara langsung dan terus terang bias menghindari munculnya konflik. Kedua, bila ada rekan kerja maupun atasan yang bersikap atau berperilaku kurang tepat Staf Perpustakaan bisa mengingatkannya dengan komunikasi yang berperilaku asertif. Ketiga, dengan memiliki perilaku asertif maka Staf Perpustakaan dapat dengan mudah mencari solusi penyelesaian dari berbagai kesulitan maupun permasalahan secara efektif. Terakhir, dengan

berperilaku asertif dapat membantu meningkatkan kemampuan kognitif Staf Perpustakaan dengan berdiskusi dengan rekan kerja. Jadi keasertifan diri bukanlah sikap agresif yang dapat mengintimidasi orang lain (Santoso B. , 2018).

Perilaku sertif merupakan keterampilan social (social skill) yang harus dimiliki dan akan membantu Staf Perpustakaan dalam menghadapi berbagai karakter pengguna. Salah satu aspek keterampilan social yang sangat tepat dimiliki oleh Staf Perpustakaan adalah perilaku asertif. Perilaku yang asertif akan menghasilkan hubungan yang harmonis antara Staf Perpustakaan dan pengguna, dimana masing-masing pihak dapat saling memahami dan menghargai sehingga lebih memudahkan untuk memecahkan suatu masalah (Santoso, 2018).

Perilaku asertif didasarkan kepada kesadaran Staf Perpustakaan senantiasa memegang prinsip pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pengguna perpustakaan. Komunikasi asertif dapat meningkatkan kepuasan pengguna yang memperbolehkan kita untuk memberikan pendekatan baru yang lebih baik dan lebih positif terhadap pemustaka. Ada banyak keuntungan dari perilaku asertif yang dapat dilakukan oleh Staf Perpustakaan dalam berkomunikasi dengan pemustaka. Keuntungan tersebut antara lain:

1. Perilaku asertif membantu Staf Perpustakaan merasakan sesuatu yang baik, tentang sifat pribadi maupun komunal.
2. Perilaku asertif merujuk kepada budaya bertoleransi, menghormati antar Staf Perpustakaan dan pengguna perpustakaan.
3. Perilaku asertif menaikkan citra diri Staf Perpustakaan .
4. Perilaku asertif membantu Staf Perpustakaan mencapai tujuan Staf Perpustakaan .
5. Perilaku asertif meminimalkan Staf Perpustakaan menyakiti orang lain.
6. Perilaku asertif mengurangi kecemasan Staf Perpustakaan .

7. Perilaku asertif melindungi Staf Perpustakaan dari dimanfaatkan atau di manfaatkan.
8. Perilaku asertif membebaskan Staf Perpustakaan dalam membuat pilihan dan keputusan.
9. Perilaku asertif membolehkan melakukan memungkinkan Staf Perpustakaan untuk memformulasikan setiap tindakannya. Secara positif dan negatif, melalui lisan maupun tulisan. Perilaku asertif dapat diterapkan untuk menemukan dan mengubah respons Staf Perpustakaan kepada orang lain, penerapat tersebut dapat dilakukan dengan rekan kerja, pemustaka, atau bahkan keluarga Staf Perpustakaan sendiri. Didalam perpustakaan, perilaku asertif sejalan dengan tugas dan fungsi perpustakaan sebagai pengelola ilmu pengetahuan dan informasi, perilaku asertif mendorong Staf Perpustakaan untuk membuka secar penuh saluran informasi secara efektif dan efisien untuk semua kalangan pemustaka.

#### **b. Dimensi Perilaku Asertif**

Skala yang digunakan untuk mengukur perilaku asertif adalah skala yang disusun berdasarkan teori yang dikemukakan oleh galassi, (Fatma, 2009) yaitu:

1. Mengungkapkan perasaan positif
2. Afirmasi diri
3. Mengungkapkan perasaan negatif

#### **C. Kualitas Pelayanan**

Menurut Olsen dan Wyekoff dalam Yamit (2001: 22), kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan. Dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa. Harapan disini diartikan sebagai keinginan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dalam hal ini perpustakaan kepada

penggunanya. Sedangkan kualitas kinerja layanan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh sebuah lembaga jasa.

Menurut Dwiyanto, dikutip dalam (Rafelia, 2019) Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas pelayanan adalah dengan mengukur kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan. Keberhasilan organisasi publik sangat ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan, sedangkan pelayanan yang berkualitas dapat diidentifikasi melalui kepuasan penggunanya.

### **1. Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Menurut Darmono, dikutip dalam (Rafelia, 2019). layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal berikut:

1. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan.
2. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Menurut Lasa Hs, dikutip dalam (Rafelia, 2019) “Layanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan yang dapat berupa penyediaan jasa sirkulasi, baca di tempat, pelayanan rujukan, penelusuran literatur, penyajian informasi terbaru, penyajian informasi terseleksi, pelayanan audio visual, pelayanan internet, bimbingan pemakai, jasa fotokopi, pelayanan reproduksi, pelayanan terjemahan, pelayanan pinjam antar perpustakaan, dan pelayanan konsultasi.”

### **2. Dimensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan**

Kualitas layanan dapat diukur menggunakan dimensi ServQual yaitu suatu model yang telah banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang pertama kali dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988. Model ini dianggap paling efisien dalam

membantu suatu perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan menurut Kabadayi dan Cirpin (2016) dikutip dalam (Kusyana, 2019). Model ini dianggap sebagai alat pengukuran kualitas layanan yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan yang diutarakan oleh Khatibi *et al* (2002) dikutip dalam (Rafelia, 2019). Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry pada tahun 1988 dikutip dalam (Rafelia, 2019) menjabarkan dimensi kualitas layanan jasa ada 5 dimensi:

1. Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. Reliability atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik.
3. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
4. Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
5. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu

perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang telah dikemukakan, harus dilaksanakan dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut akan menimbulkan kesenjangan antara organisasi (perusahaan) dan pelanggan karena perbedaan persepsi mereka tentang wujud pelayanan.

### 3. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan kepada umatnya untuk berseru kepada kebaikan dan mencegah kemungkaran, hal ini selaras dengan kehidupan kita dalam tatanan sosial. Allah SWT berfirman dalam QS. Ali-Imron:104

وَلْتَكُنْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

*Artinya: Dan hendaklah ada diantara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencegah dari yang munkar, merekalah orang-orang yang beruntung. (QS. Ali-Imran :104) (RI, 2005)*

Berseru pada kebaikan dalam lingkup sosial adalah salah satunya dengan menjaga keharmonisan sosial agar tercipta mediasi ukhuwah yang di ridloi oleh Allah. Begitu pula dalam berkomunikasi, islam juga memiliki pesan-pesan khusus yang disampaikan melalui Al-quran dan As-sunnah agar komunikasi dalam lingkungan sosial dapat berjalan dengan baik dan efektif. Islam juga menganjurkan kepada umatnya agar selalu berbicara dengan benar, mengungkapkan perasaan positif dan berbuat tegas. Secara khusus dalam Al Qur'an Allah memerintahkan hambanya untuk berkata dengan cara yang baik, benar dan tegas dalam hal-hal yang dianggap salah atau benar.

Rasulullah SAW juga memerintahkan umatnya untuk mengembangkan budaya berani mengemukakan pendapat di kalangan para sahabat dan

umatnya serta menghindarkan mereka dari sikap membeo terhadap ide dan perbuatan orang lain tanpa memikirkan dengan matang terlebih dahulu. Rasulullah SAW mengarahkan para sahabat dan umatnya untuk berani mengutarakan pendapat dan mengatakan hal yang benar serta melarang mereka untuk menjadi pembeo, yakni orang yang tidak memiliki aspirasi dan hanya mengikuti apa kata mempertimbangkannya terlebih dahulu (Najati, 2003).

Rasulullah SAW bersabda yang artinya "Demi dzat Yang Menguasai jiwaku, kalian tidak akan masuk surga sampai kalian beriman. Dan kalian tidak beriman sampai kalian tidak saling mencintai. Maukah kalian aku beritahu tentang sesuatu yang bisa membuat kalian saling mencintai? Sebarkanlah salam di antara kalian!." (Najati, 2003).

Dalam hadist di atas Rasulullah menganjurkan kaum muslimin untuk saling mencintai sebagai syarat keimanan mereka dan juga sebagai syarat untuk masuk surga. Orang mukmin yang hakiki adalah orang yang mencintai dan dicintai orang lain. Adapun orang yang tidak mencintai dan tidak dicintai orang lain, maka dia bukanlah orang yang baik. Oleh karena itu dengan mampu mengungkapkan perasaan positif nya kepada orang lain juga meluapkan bentuk rasa cinta dan sayang kita kepada orang lain.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut :

##### **a. Hemavathy V. dan S. Saradha Devi (2016)**

Penelitian ini dilakukan oleh Hemavathy V. dan S. Saradha Devi (2016) yang berjudul "Assertive Communications" penelitian ini di terbitkan oleh jurnal internasional BEST: International Journal of Humanities, Arts, Medicine and Sciences (BEST: IJHAMS) Vol. 4, Issue 1, pada Januari 2016, penelitian ini meneliti tentang bahagaimana pengaruh Asertive

terhadap hubungan hubungan perawat-klien di rumah sakit, kesimpulan bahwa, Komunikasi adalah proses melingkar dua arah yang dinamis di mana semua jenis informasi terpusat di antara dua atau lebih banyak orang dan lingkungan mereka. Komunikasi adalah alat paling kuat yang bisa dimiliki oleh seorang perawat psikiatri. Ini adalah komponen dasar dari hubungan perawat-klien terapeutik dan medium tempat proses keperawatan terjadi. Perawat mengasumsikan banyak peran selama komunikasi terapeutik dengan klien, seperti peran profesional dan peran model. Perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian yang saya teliti adalah pada objek penelitiannya dimana penelitian sebelumnya meneliti perilaku asertif di rumah sakit sedangkan peneliti meneliti di sebuah perpustakaan.

b. Nanik Arkiyah (2016)

Penelitian ini dilakukan oleh Nanik Arkiyah pada tahun 2016 dengan judul “ Sikap Asertif Staf Perpustakaan dalam Menghadapi Pemustaka: Sudahkah Diterapkan?” dalam penelitian tersebut, mengemukakan bahwa, tugas Staf Perpustakaan dapat berjalan dan selaras dengan tugas dan fungsi perpustakaan sebagai organisasi yang mengelola dan menyediakan informasi. Perpustakaan secara efektif dan efisien membuka keran informasi secara luas kepada pengguna perpustakaan untuk mendapatkan sumber informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan secara efektif dan efisien menjadi jembatan pengetahuan dan informasi antara perpustakaan dan penggunanya Perpustakaan sebagai organisasi yang mendorong penggunanya untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan sebagai sumber belajar sepanjang hayat. Sebagai bekal menghadapi tantangan kehidupan yang terus berubah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya teliti adalah metode penelitian yang digunakan yakni menggunakan metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif.

c. Jazimatul Husna (2018)

Penelitian ini dilakukan oleh jazimatul Husna pada tahun 2018 yang berjudul “Pengaruh Perilaku Asertif Staf Perpustakaan dalam

Keberhasilan Program *Liaison Librarian* di Perpustakaan” dalam penelitian ini menjelaskan Staf Perpustakaan yang mempunyai perilaku asertif sangat berguna dalam berinteraksi dengan pengguna perpustakaan dalam mencari informasi. Pemustaka yang tentunya memiliki kebutuhan informasi yang berbeda beda. Karena orientasi perpustakaan merupakan kepuasan pengguna (*user oriented*). Program *liaison librarian* suatu program yang sangat menarik, dimana Staf Perpustakaan harus secara aktif dapat memaksimalkan dalam menjalin komunikasi dengan semua pengguna di perpustakaan, dapat melakukan diskusi dan harus menyediakan waktu bisa memberikan konsultasi mengenai segala kebutuhan pemustaka terhadap kebutuhan informasi dan sumber-sumber informasi lainnya. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya teliti adalah *variable* penelitian yang digunakan.

d. Hasna Hani Shobarina (2022)

Penelitian ini dilakukan oleh Hasna Hani Shobarina pada tahun 2022 yang berjudul” Pengaruh perilaku Asertif Staf Perpustakaan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh perilaku asertif Staf Perpustakaan terhadap kualitas layanan di perpustakaan MAN 2 Yogyakarta dengan menggunakan analisis regresi linier sederhana. Hasil dari uji kolerasi menunjukkan bahwa hubungan variabel perilaku asertif Staf Perpustakaan dengan kualitas layanan perpustakaan kuat dan searah. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari perilaku asertif Staf Perpustakaan terhadap kualitas layanan Perpustakaan MAN 2 Yogyakarta. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya teliti adalah objek penelitian yang di teliti.

e. Budhi Santoso (2018)

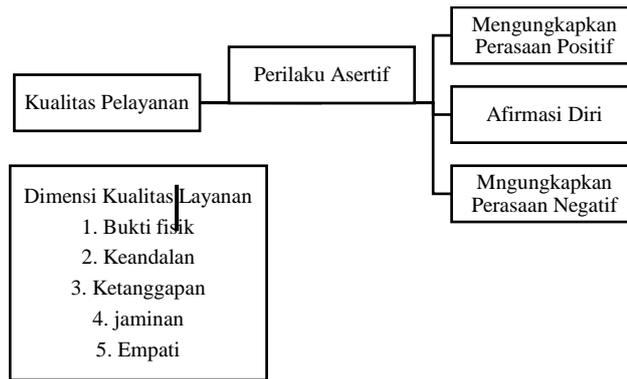
Penelitian ini dilakukan oleh Budhi Santoso pada tahun 2018 yang berjudul “Analisis Perilaku Asertif Staf Perpustakaan di Bagian Layanan Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Perilaku asertivitas Staf Perpustakaan di bagian layanan Perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang. Jenis penelitian

ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang terdiri dari 17 pernyataan positif dengan metode purposive sampling. Sampel yang diambil sebanyak 5 orang responden dibagian layanan Perpustakaan UIN Raden Fatah. Analisis deskriptif yang digunakan untuk menganalisis data adalah mean dan grand mean. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat asertif staf perpustakaan UIN Raden Fatah Palembang memperoleh grand mean 3,5 Nilai tersebut berada pada rentang skala 3,40 –4,20 yang menunjukkan bahwa tingkat asertif staf perpustakaan UIN Raden Fatah berada pada tingkat tinggi. Indikator yang perlu ditingkatkan yaitu Mengajukan Hak memperoleh nilai 2,8 Nilai tersebut berada pada rentang skala 2,60 –3,40 berada pada tingkat sedang dan ungkapan perasaan memperoleh nilai 2,2 Nilai tersebut berada pada rentang 2,60 –3,40 berada pada tingkat sedang. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang saya teliti terdapat pada objek penelitian yang diteliti.

#### **E. Kerangka Teori**

Untuk memudahkan pemahaman dalam mengetahui pengaruh perilaku asertif Staf Perpustakaan terhadap pelayanan di perpustakaan maka dibuatlah suatu kerangka teoritis. Variabel *independent* (bebas) yang meliputi Kualitas layanan perpustakaan (X) sedangkan variabel *dependent* (terikat) adalah perilaku asertif Staf Perpustakaan (Y). Maka hubungan antara variabel-variabel bebas dan variabel terikat dalam penelitian ini digambarkan dalam kerangka teoritis sebagai berikut:

Gambar 2.1 Kerangka Teoritis



*Sumber: Diolah Penulis, 2023*

Berdasarkan kerangka teori diatas dapat dijelaskan bahwa apabila indikator-indikator pada perilaku asertif sudah dilakukan dengan baik, maka staf perpustakaan akan memberikan pelayanan yang baik. Sebaliknya apabila perilaku asertif masih kurang dimiliki oleh staf perpustakaan maka akan berpengaruh pada buruknya kualitas pelayanan di perpustakaan.

#### **F. Hipotesis**

Hipotesis merupakan pertanyaan sementara yang masih lemah kebenarannya maka perlu diuji kebenarannya (Siregar, 2013). Hipotesis Penelitian ini yaitu:

$H_a$  : Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel x (perilaku asertif) terhadap variabel y (kualitas pelayanan).

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara variabel x (perilaku asertif) terhadap variabel y (kualitas pelayanan).