

**ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA (STP) MATARAM**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)



Oleh:

**NURJIDAHA
NIM 2019B0A017**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERPUSTAKAAN
JURUSAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

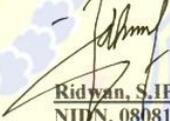
Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : NURJAIDAH
NIM. : 2019B0A017
Jurusan : DIII Perpustakaan
Judul : Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram.

Pembimbing I


Rohana, S.IP., M.IP.
NIDN. 0831128508

Pembimbing II


Ridwan, S.IP., MM.
NIDN. 0808119103

Mengetahui,
Ketua Program Studi
DIII Perpustakaan


Ridwan, S.IP., M.M.
NIDN. 0808119103

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram, dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md).

Pada hari : Jum'at

Tanggal : 29 Juli 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Rohana, S.IP.,M.IP.
NIDN. 0831128508

(.....
Rohana.....)

2. Ridwan, S.IP.,MM.
NIDN. 0808119103

(.....
Ridwan.....)

Disahkan Oleh:
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram
Dekan,



Df. H. Muhammad Ali, M.Si.
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, laporan akhir ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Ahli Madya, sarjana, megister dan doktor), baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebut nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karna ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Mataram, 26 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



NURJAIDAH
NIM 2019B0A017



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurjaidah
NIM : 2019B0A017
Tempat/Tgl Lahir : Tolowata, 15 Mei 2002
Program Studi : D3 Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp : 082 339 822 872
Email : nurjaidah2002@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di UPT
Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50 %

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 6 September 2022
Penulis



Nurjaidah
NIM. 2019B0A017



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurjaidah
NIM : 2019B0A017
Tempat/Tgl Lahir : Tolowata, 15 Mei 2002
Program Studi : D3 Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp/Email : 082 839 822 872
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Kompetensi
Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di UPT Perpustakaan
Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 6 September 2022

Penulis



Nurjaidah
NIM. 2019B0A017

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

HALAMAN MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN

Motto Hidup:

“Usaha mencari ridho Allah, jangan dikalahkan dengan usaha mencari harta”

Persembahan:

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. atas terselesainya tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Tugas akhir ini saya persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya Bapak Abidin dan Ibu Mariam (Almarhumah), Adik: Yusli Hardin, Bibi: Rohana, S.Pd., Nenek: Saimah dan kedua paman saya Armiji dan Nasarudin serta keluarga besar yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Terimakasih atas segala dukungan kalian, karya ini saya persembahkan untuk kalian, sebagai wujud terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah kalian sehingga saya bisa sampai pada titik ini dan semoga saya dapat membahagiakan kalian kedepannya.
2. Kepada seluruh Dosen DIII Perpustakaan yang tidak pernah lelah memberikan banyak bimbingan serta ilmunya.
3. Kepada teman-teman seperjuangan, yang selalu bersama-sama memberikan semangat dan dukungan untuk tetap maju dan berjuang bersama-sama hingga akhir. Terkhusus kepada sahabat-sahabat saya, Meriyati, Siti Nirwana, Agustina dan Ade Rahman yang selalu siap membantu dan kebersamai dalam keadaan suka maupun duka.
4. Kepada almamater tercinta yang selalu saya banggakan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas limpahan rahmat, hidayah serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini melalui proses yang panjang, dengan judul “Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram”. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW. yang telah mengantarkan umat manusia dari zaman kebodohan menuju zaman kepintaran. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Sains Informasi (A.Md. S.I.) pada program studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapatkan saran, dorongan, bimbingan serta keterangan-keterangan dari berbagai pihak yang merupakan pengalaman yang tidak dapat diukur secara materi, namun dapat menyadarkan penulis bahwa sesungguhnya pengalaman dan pengetahuan adalah guru terbaik. Dalam pembuatan tugas akhir ini telah melibatkan banyak pihak, oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati, perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram yang telah berjuang dan membina program D-III Ilmu Perpustakaan sebagai tempat penulis membina ilmu.

2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, yang penuh dedikasi dalam menata serta melayani proses pendidikan sehingga berjalan lancar.
3. Bapak Ridwan, S.IP., MM. selaku Ketua Program Studi Diploma III Perpustakaan sekaligus dosen pembimbing pendamping yang selalu memberikan masukan dan motivasi terhadap penyusunan tugas akhir ini.
4. Ibu Rohana, S.IP., M.IP. selaku dosen pembimbing utama yang penuh sabar membimbing hingga tugas akhir ini selesai.
5. Seluruh Dosen Diploma III Perpustakaan yang telah banyak memberikan referensi dan mentransfer ilmunya, sehingga penulis dapat mempraktekkan materi yang telah diberikan selama menjalani aktivitas perkuliahan.
6. Kepada organisasi-organisasi tempat saya berproses dan menambah relasi serta pengalaman, yakni Ikatan Mahasiswa Ambalawi (IKMAL) Mataram, Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM), Forum Mahasiswa Bidikmisi Universitas Muhammadiyah Mataram (FORMASI UMMAT), Himpunan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan (HMIP) dan Gerakan Mahasiswa Sosial dan Politik (GMSP-NTB).
7. Seluruh civitas akademika yang tidak pernah bosannya memberikan pelayanan selama proses belajar-mengajar hingga selesai.

Mataram, 25 Juli 2022
Penulis

Nurjaidah
2019B0A017

**ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA (STP) MATARAM**

Nurjaidah, Rohana, Ridwan
Mahasiswa, Pembimbing Utama, Pembimbing Pendamping
Program Studi DIII Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya persaingan dalam dunia kerja, adanya ledakan informasi dan perkembangan teknologi serta ingin mencapai kepuasan pemustaka. Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah apa saja kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan STP Mataram dan bagaimana kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan STP Mataram berdasarkan kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan tersebut. Sehingga bertujuan untuk mengetahui kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan STP Mataram dan mengetahui kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan STP Mataram berdasarkan kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan tersebut. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini yaitu pustakawan (kepala peprustakaan) dan pemustaka (2 orang dosen dan 5 orang mahasiswa). Langkah-langkah dalam menganalisis data yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Adapun hasil penelitian dilapangan yaitu kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka di UPT STP Mataram, yaitu kompetensi umum, kompetensi inti dan kompetensi khusus. Pustakawan di STP Mataram sudah memiliki dua kompetensi, yaitu kompetensi umum dan kompetensi inti, sedangkan untuk kompetensi khusus pustakawan belum menguasainya. Berdasarkan kompetensi yang dimilikinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pemustaka sudah cukup baik. Kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan STP Mataram berdasarkan kompetensi yang dimiliki oleh pustakawannya cukup baik. Kompetensi yang dimiliki oleh pustakawannya, yaitu kompetensi umum yang mencakup pengoperasian komputer, pembuatan rencana kerja dan pembuatan laporan kerjanya. Kompetensi inti meliputi kegiatan seleksi bahan perpustakaan, pengatalogan subjek, perawatan bahan perpustakaan, melakukan pelayanan sirkulasi maupun referensi, melakukan penelusuran informasi, promosi perpustakaan, kegiatan literasi informasi, serta memanfaatkan jaringan internet sebagai penunjang kualitas layanan perpustakaan.

Kata kunci: Kompetensi, Pustakawan, Pelayanan

**AN ANALYSIS OF THE LIBRARY COMPETENCE AT UPT HIGH SCHOOL
TOURISM LIBRARY (STP) MATARAM TO IMPROVE SERVICES**

Nurjaidah, Rohana, Ridwan
Student, Principal Advisor, Companion Advisor
DIII Study Program Library, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

The competitiveness that exists in the workplace, the growth of information and technical advancements, and the goal to satisfy users are the driving forces behind this research. The issue being investigated in this study is what skills librarians should have in order to improve the quality of services provided to patrons at the UPT STP Mataram Library, and how the performance of librarians at the Mataram STP Library UPT is based on the skills they have. In order to improve the level of service provided to users at the UPT STP Mataram Library, it is intended to identify the competencies that librarians must possess. It also seeks to assess librarian performance at the UPT STP Mataram Library based on those competencies. This kind of study combines fieldwork with qualitative data gathering methods like observation, interviews, and documentation. Users and the head of the library served as the study's informants (2 lecturers and 5 students).

Data reduction, data display, and conclusion drafting are the phases in data analysis. The findings of this research have resulted in three types of competencies that librarians at UPT STP Mataram must possess: general competencies, core competencies, and unique competencies. At STP Mataram, librarians already possess the general and core abilities; however, they have not yet mastered the specific competences. The quality of service the librarian offers to the users is fairly good based on her ability. Based on his or her ability, the librarian at the Mataram STP Library UPT has been performing admirably. The general skills that a librarian possesses include using computers, creating work plans, and producing work reports. To support the quality of library services, core competencies include selecting library materials, subject cataloging, maintaining library materials, providing circulation and reference services, conducting information searches, promoting libraries, engaging in information literacy activities, and using the internet network.

Keywords: *Competence, Librarian, Service*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B
MUHAMMADIYAH MATARAM



Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN MOTTO HIDUP DAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pustakawan	9
2.2 Kompetensi Pustakawan.....	11

2.3 Pelayanan.....	13
2.4 Kinerja	13

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	16
3.3 Informan	17
3.4 Pengumpulan Data.....	17
3.5 Metode Analisis.....	19

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram.....	21
4.2 Kompetensi yang Harus Dimiliki oleh Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan terhadap Pemustaka di UPT Perpustakaan Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram.....	24
4.2.1 Standar Kometensi Pustakawan.....	25
4.2.2 Kualitas Pelayanan Perpustakaan	28
4.3 Kinerja Pustakawan di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram Berdasarkan Kompetensi yang Dimiliki oleh Pustakawan	31

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran	39

DAFTAR PUSTAKA	41
LAMPIRAN-LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Informan Data Penelitian	17
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Kegiatan Wawancara dan Kegiatan di Perpustakaan.....	44
Lampiran 2 Instrumen Wawancara	47
Lampiran 3 Rencana Kerja.....	56
Lampiran 4 Rencana Strategis 5 Tahun	58
Lampiran 5 Laporan Kerja	60
Lampiran 6 Salah Satu Kegiatan yang Diadakan Perpustakaan	61
Lampiran 7 Sertifikat Kegiatan yang Pernah Diikuti oleh Kepala Perpustakaan	62

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Arus globalisasi telah membawa dunia dalam satu *global village* bahwa batas-batas antarwilayah dan antarnegara menjadi semakin samar. Sebagai akibatnya, maka daya saing (*competitiveness*) dalam aturan global, akan menjadi kunci keberhasilan. Bangsa Indonesia saat ini telah berada pada era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA) (Rodin, 2017:139). Yang artinya sumber daya manusia (SDM) Indonesia di semua garis kehidupan mesti siap bersaing bersama sumber daya manusia (SDM) dari negara lain, termasuk persaingan dalam hal pekerjaan dan pustakawan harus ikut andil serta mengambil bagian dalam persaingan dunia kerja itu, karena pustakawan merupakan salah satu profesi tersebut.

Zaman globalisasi seperti sekarang ini di tandai dengan adanya ledakan informasi yang setiap harinya kian bertambah, informasi yang muncul bisa jutaan bahkan sampai miliaran. Didukung dengan adanya internet yang merupakan pengembangan dari bidang teknologi, yang semakin memudahkan dalam melakukan pencarian dan mendapatkan informasi. Generasi sekarang ini lebih memilih internet sebagai pilihan utama dalam mencari dan mendapatkan informasi daripada datang ke perpustakaan. Internet dijadikan sebagai salah satu sumber informasi saat ini karena kemudahan serta aksesnya yang cepat. Hal tersebut yang membuat perpustakaan sebagai asal informasi di era globalisasi dan abad informasi

seperti sekarang ini dituntut supaya bisa bersaing dengan internet sebagai perusahaan atau seseorang yang menyediakan sumber informasi dan sebagainya yang menawarkan mesin pencarian seperti *google*, *yahoo*, dan lainnya yang dapat membagikan informasi secara cepat dan mudah. Dengan adanya fakta seperti ini perpustakaan dituntut supaya dapat lebih berkembang dan terus maju, sehingga sanggup bersaing dengan sumber pencarian informasi lainnya. Cara terbaik dalam memajukan perpustakaan yaitu dengan mempersiapkan sumber daya manusia sebagai pengelola perpustakaan sebaik mungkin dan tentu saja berkompeten dibidangnya (Rachman, 2017).

Pustakawan berasal dari kata “pustaka” dan ditambahkan kata “wan” yang kemudian diartikan sebagai orang yang bekerja atau berprofesi berkaitan erat dengan bahan pustaka seperti buku, surat kabar, dan majalah (Atin, 2018:6). Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Ada satu pendapat yang menyatakan bahwa “*Library is Librarian*” (Perpustakaan adalah pustakawan). Pendapat tersebut memuat pemahaman bahwa perpustakaan tidak lebih dari tempat atau aspek fisik saja, tetapi menjadi semua aktivitas yang dijalankan oleh pustakawannya. Keadaan maju mundurnya perpustakaan tidak lagi tergantung pada ukuran gedung dan koleksi di dalamnya, tetapi tergantung pada kecakapan sumber daya manusia

atau orang yang bekerja di perpustakaan. Oleh sebab itu, pustakawan adalah salah satu sumber daya yang memotori sumber daya lainnya dalam organisasi perpustakaan sehingga memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara baik atau optimal dalam melakukan tugas inti dan fungsinya (Solichin, 2019).

Peran pustakawan sebagai sumber daya manusia yang berkompeten dan sebagai tenaga profesional sebagaimana diatur dalam Keputusan MENPAN No.132/KEP/M.PAN/12/2002, memang sangat dibutuhkan oleh perpustakaan perguruan tinggi di tempat kerjanya. Peran utamanya adalah sebagai pengorganisasi bahan pustaka untuk pemenuhan kebutuhan pengguna dan sebagai penuntun tentang cara menggunakan bahan pustaka untuk kepentingan pengguna sehingga dapat dimanfaatkan secara baik. Dengan kata lain keberadaan pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi dibutuhkan untuk mendayagunakan bahan pustaka yang dimiliki secara maksimal, sehingga bahan pustaka tidak hanya disimpan saja, akan tetapi harus diatur dan diorganisasi sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan (Rachman, 2017).

Supaya terwujud, maka pustakawan harus mampu dan selalu berusaha meningkatkan atau mengembangkan kinerjanya dengan lebih memperhatikan kemampuan, pengetahuan, keterampilan, sikap, nilai, perilaku dan karakteristik serta kualitas layanan terhadap pemakai. Dari setiap organisasi sumber daya akan berfungsi lebih efisien dan efektif apabila mereka yang bekerja didalamnya disemangati untuk berkembang secara profesional dan harus berkompeten.

Tuntutan globalisasi ini suatu dorongan bagi pustakawan agar bisa berbenah diri, terus berusaha meningkatkan kompetensinya, menangkap peluang, memanfaatkan dan mampu mencegah ancaman disekitarnya. Oleh sebab itu pustakawan dalam melakukan tugasnya harus peka, dan suka sekali mencari informasi, tajam terkait mengamati, pandai memilih dan memilah informasi yang akan disampaikan kepada masyarakat pengguna jasa perpustakaan dan informasi.

Layanan yang bermutu akan terwujud dengan adanya kompetensi yang seharusnya dimiliki oleh pustakawan. Kepuasan dari pengguna perpustakaan menjadi tujuan utama dari kegiatan layanan yang dilakukan oleh pustakawan. Pelayanan yang berkualitas dapat menghasilkan kinerja yang dapat memuaskan penggunaannya. Untuk dapat menerapkan sistem pelayanan yang berkualitas, maka diperlukan pemahaman tentang apa saja yang dapat menghasilkan kinerja pelayanan yang berkualitas. Perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan salah satu lembaga yang dalam pelaksanaannya berbasis layanan, tentu harus memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga perpustakaan mampu memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan (pemustaka).

Memberikan layanan kepada pemustaka dilingkungannya dan secara terbatas memberikan layanan kepada pemustaka diluar lingkungannya merupakan tujuan didirikannya Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram. Perpustakaan STP Mataram juga berusaha memfokuskan layanan yang diberikan pada apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Contohnya dengan memberikan pelayanan yang sopan dan ramah, serta menyusun buku dengan cara dikelompokkan sesuai dengan bidang ilmunya masing-masing. Serta memeberikan pelayanan kepada pemustaka yang sesuai dengan apa yang di butuhkan oleh pemustaka sampai selesai. Sehingga dalam proses mencari informasi atau masalah yang di butuhkan oleh pemustaka dapat terbantu. Sehingga pemustaka akan merasa puas dan nyaman berkunjung di perpustakaan dan pemustaka akan sering berkunjung ke perpustakaan, hal tersebut menjadi keuntungan baik untuk perpustakaan maupun pemustaka.

Dari hasil observasi awal yang telah dilakukan peneliti di tempat penelitian, ada tujuh layanan yang ada di peprustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram. Peneliti tertarik untuk menganalisis kompetensi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan, apakah kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan sudah mampu memberikan layanan yang baik dalam memberikan layanan informasi dan dapat memberikan kepuasan pada pemustaka atau terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja pustakawan dalam memberikan layanan informasi sehingga belum bisa memberikan layanan informasi yang maksimal pada UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram. Sehingga peneliti mengangkat judul **“Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram”**.

1.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah dipaparkan di atas, penulis merumuskan masalah yang akan di teliti adalah sebagai berikut:

1. Apa saja kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram?
2. Bagaimana kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram berdasarkan kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan tersebut?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan, menganalisis dan untuk mengetahui kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram.
2. Mendeskripsikan, menganalisis dan untuk mengetahui kinerja pustakawan di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram berdasarkan kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan tersebut.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Penulis mengharapkan penelitian akan dapat memberikan kontribusi baik secara akademis maupun secara praktis bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai yaitu:

1. Aspek teoritis

Sebagai masukan dan referensi untuk penelitian-penelitian dan karya ilmiah selanjutnya yang relevan, serta sebagai sumbangsih kepada bidang keilmuan perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan khususnya pada layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram.

2. Aspek praktis

a. Manfaat bagi peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan peneliti tentang analisis kompetensi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan.

b. Manfaat bagi pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi pembaca serta dapat memberikan kontribusi dalam peningkatan pelayanan serta kinerja pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka.

c. Manfaat bagi penelitan yang akan datang

Menjadi bahan referensi dalam melakukan penelitian dan menjadi bahan perbandingan



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pustakawan

Analisis merupakan suatu usaha untuk memilah suatu integritas menjadi suatu unsur-unsur atau bagian-bagian sehingga hirarkinya menjadi jelas dan atau susunanya juga menjadi jelas (Nana Sudjana, 2016:27).

Menurut Abdul Majid (2013:54) Analisis adalah kemampuan menguraikan satuan menjadi menjadi sub-sub atau bagian, unit-unit terpisah, memilih dan mengenai perbedaan diantara beberapa yang dalam satu kesatuan, membedakan antara dua yang sama.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap objek yang akan di teliti ataupun di amati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yang akurat pada objek tersebut. Dimana dalam penelitian ini, peneliti akan menganalisis kompetensi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di peprustakaan.

Kata pustakawan berasal dari kata “pustaka” dengan penambahan kata “wan” dimaknai sebagai orang yang memiliki profesi atau pekerjaan yang terikat erat dengan bahan pustaka atau dunia pustaka. Bahan pustaka dapat berupa majalah surat kabar, buku, multimedia, dan bahan pandang-dengar. Pustakawan dalam Bahasa Inggris disebut sebagai “librarian” dimana librarian ini sangat terikat erat dengan “library” atau perpustakaan. Selanjutnya dalam perkembangannya istilah dari pustakawan diperkaya lagi

dengan munculnya istilah-istilah baru, meski dilihat dari hakikat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengelola informasi, diantaranya manajer pengetahuan, pakar dokumentasi, pakar informasi, pialang informasi, dan lain sebagainya (Atin, 2018:116).

Ikatan Pustakawan Indonesia (IPI) sebagai organisasi yang menghimpun para pustakawan dalam kode etiknya menyatakan bahwa pustakawan merupakan seorang yang berkarya secara profesional di bidang perpustakaan dan dokumentasi, yang sadar pentingnya sosialisasi profesi pustakawan kepada masyarakat luas, dan perlu menyusun etika sebagai pedoman kerja (Hartono, 2016:249).

Kemudian definisi pustakawan dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional (SKKNI) Bidang Peprustakaan dan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 1 ayat (8) yang menyebutkan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Untuk memperkuat seluruh definisi di atas dapat di lihat dari peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 32 ayat 3 menyebutkan bahwa tugas pokok pustakawan, tenaga teknis perpustakaan, tenaga ahli dalam bidang perpustakaan, dan kepala perpustakaan yakni memiliki kualifikasi dan atau kompetensi. Pada Pasal 34 disebutkan bahwa

(1) kompetensi profesional dan kompetensi personal adalah kompetensi yang perlu dimiliki oleh pustakawan, (2) yang dimaksud kompetensi profesional dalam ayat 1 mencakup aspek pengetahuan, keahlian dan sikap kerja (3) maksud dari kompetensi personal dalam ayat 1 mencakup aspek kepribadian dan interaksi sosial.

Pada saat ini definisi pustakawan yg sering digunakan atau yang di pilih yaitu pustakawan merupakan seorang yang profesional dan bertugas dalam satu bagian atau berbagai macam tugas serta aktifitas yang ada di dalam perpustakaan.

2.2 Kompetensi Pustakawan

Kompetensi dimaknai sebagai alat tolak ukur untuk mengetahui sejauh mana kemampuan yang dimiliki seseorang dalam menggunakan pengetahuan serta kemampuannya (Rhodin, 2017:140). Dari hasil diskusi yang dilakukan oleh Komisi II dalam Rapat Koordinasi Pengembangan Jabatan Fungsional Pustakawan dengan Pemerintah Provinsi, Kabupaten/Kota seluruh Indonesia yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, merumuskan bahwa kompetensi secara umum merupakan “Kemampuan, pengetahuan dan keterampilan, sikap, nilai, perilaku dan karakteristik seseorang yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu dengan tingkat kesuksesan secara optimal”.

Dengan kata lain, seorang pustakawan harus memiliki pengetahuan, kemampuan, sikap, perilaku, keterampilan, nilai dan karakteristik sebagai

seorang pustakawan, sehingga seorang pustakawan mampu untuk melaksanakan pekerjaannya dalam memberikan layanan kepada pengguna perpustakaan atau pemustaka.

Kompetensi merupakan kemampuan dari seseorang untuk melaksanakan sebuah atau suatu pekerjaan atau tugas yang berlandaskan atas keterampilan (skill), sikap (attitude) dan pengetahuan (knowledge) (Siregar, 2015:213).

Dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional (SKKNI) Bidang Perpustakaan Nomor 236 Tahun 2019, kompetensi didefinisikan berdasarkan pada arti etimologi, kompetensi merupakan suatu kemampuan yang dibutuhkan untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan yang dilandasi oleh keterampilan, sikap kerja dan pengetahuan, sehingga dapat dirumuskan bahwa kompetensi dimaknai sebagai sebuah kemampuan dari seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas kompetensi inti, kompetensi khusus dan kompetensi umum sesuai dengan standar performa yang sudah ditetapkan.

Layanan yang bermutu akan terwujud dengan adanya kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan. Sehingga untuk menjadi seorang pustakawan harus ada persyaratan minimal yang sudah terpenuhi atau sudah dimiliki kemudian sesudah menjadi pustakawan harus tetap berupaya untuk meningkatkan kompetensi yang dimilikinya (Siregar, 2015:216).

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawan merupakan kemampuan yang dimiliki seorang pustakawan dalam menjalankan pekerjaan atau tugasnya di perpustakaan.

2.3 Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk pemenuhan kebutuhan melalui bantuan orang lain, sehingga pelayanan disebut sebagai sebuah proses. Sebagai proses, sebuah pelayanan akan berlangsung secara berkesinambungan dan secara rutin. Ini berarti pelayanan akan berlangsung secara berkali-kali tidak hanya dilakukan satu kali, sehingga pengguna akan dapat merasakan perbedaan antara layanan dan yang bukan layanan. Dalam Standar Kompetensi Kerja Nasional (SKKNI) Bidang Perpustakaan Nomor 236 Tahun 2019, kompetensi didefinisikan berdasarkan pada arti etimologi, kompetensi merupakan suatu kemampuan yang harus dimiliki untuk melaksanakan atau melakukan pekerjaan yang dilandasi oleh sikap kerja, pengetahuan dan keterampilan.

Layanan yang bermutu akan terjamin dengan adanya kompetensi yang dimiliki oleh pustakawan. Sehingga seorang pustakawan harus memiliki persyaratan minimal untuk menjadikannya seorang pustakawan kemudian harus tetap meningkatkan kompetensi yang dimilikinya secara berkelanjutan (Siregar, 2015:216).

Dapat disimpulkan bahwa kompetensi pustakawan adalah kemampuan yang dimiliki seorang pustakawan dalam menjalankan tugas atau pekerjaannya di perpustakaan.

2.4 Kinerja

Menurut Sedarmayanti (2011:260) kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja dari seorang pekerja, proses manajemen dari suatu organisasi yang

mencakup secara keseluruhan, kemudian hasil dari pekerjaan tersebut harus dapat ditunjukkan secara konkrit buktinya serta hasil tersebut dapat diukur dengan standar yang sudah ditetapkan.

Kinerja pustakawan merupakan istilah yang berasal dari kata Job Performance atau Actual Performance (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang), dapat pula diartikan sebagai perbandingan hasil yang dicapai dengan peran serta dengan tenaga kerja per satuan waktu (Arridha, 2018).

Menurut Mangkunegara dalam Buku Pustakawan Profesional di Era Digital karangan Rodin definisi kinerja (2017:102) adalah kinerja dari karyawan (prestasi kerja) merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang sudah diberikan kepadanya.

Kinerja adalah sebuah fungsi yang terbentuk dari kemampuan serta motifasi untuk dapat menyelesaikan pekerjaan atau tugas. Jika perusahaan ingin membangun kemampuan untuk dapat bersaing melalui sumber daya manusia di dalam keunggulan kompetitifnya maka sebuah perusahaan harus menerapkan penilaian terhadap hasil kerja dari para pegawai yang ada di dalam perusahaan tersebut. Proses penilaian kinerja dari pegawai harus menjadi sebuah program yang di prioritaskan dalam perusahaan atau sebuah organisasi. Sehingga sistem penilaian dapat dijadikan sebagai sebuah strategi dalam mendorong prestasi kerja dan pengembangan dari seorang pustakawan yang bekerja di dalam perpustakaan.

Kinerja adalah hasil pekerjaan seseorang atau beberapa orang untuk mencapai tujuan dalam suatu perusahaan atau organisasi dengan menggunakan kemampuan, keterampilan, bakat yang dimiliki. Kinerja bersumber langsung dari seseorang atau dari perilaku kerja atau kualitas kerja seseorang untuk menyelesaikan tanggung jawab dan tugas yang telah diberikan dan tugas tersebut harus diselesaikan dalam periode tertentu. Penjelasan tersebut sependapat dengan pendapat dari Donelly, Gibson dan Ivancevich dalam Nursam (2017:169) bahwa kinerja merujuk kepada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik (Ridwan, 2021).

Hasibuan menjelaskan di dalam Buku Pustakawan Profesional di Era Digital karangan Rodin (2017:102) memberikan definisi bahwa kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kesungguhan, pengalaman, kemampuan serta waktu yang digunakan dalam menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan yang diberikan.

Merujuk pada definisi-definisi yang sudah dipaparkan diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan merupakan hasil kerja (*output*) atau prestasi kerja yang dicapai oleh seorang pustakawan baik dari segi kuantitas serta kualitas dari satuan periode waktu dalam melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan kepadanya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk dalam penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengangkat data yang ada di lapangan (Sukardi, 2018:19). Metode yang digunakan oleh peneliti adalah menggunakan metode kualitatif karena dalam melakukan penelitian data yang didapatkan bukan berupa angka, melainkan data yang dapat dideskripsikan. Data tersebut didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Menurut Lexy Moleong (2019:6), metode penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang ilmiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Dengan metode ini diharapkan peneliti dapat mengumpulkan data-data yang ada di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram. Sehingga data-data tersebut dapat menjadi bahan rujukan dalam menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram, Jl. Panji Tilar Negara No.99, Kekalik Jaya, Kec.

Sekarbela, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Selama kurang lebih satu bulan.

3.3 Informan

Menurut Sugiyono (2010), informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang yang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang diangkat. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu pustakawan (kepala perpustakaan) dan pemustaka (2 orang dosen dan 5 orang mahasiswa).

Tabel 3.1 Data informan penelitian

No.	Nama	Jabatan
1.	Eva Afriani Wanurun, AMd.	Kepala Perpustakaan
2.	Primus Gadu, S.Pd., M.Hum.	Dosen
3.	Lahmudin, S.Par.	Dosen
4.	M. Sukma Ahyar	Mahasiswa
5.	Muhammad Zaesumo	Mahasiswa
6.	L. Gaun Galang Gomi Gantar	Mahasiswa
7.	Sely Novita Ramadani	Mahasiswa
8.	Sri Wijayanti	Mahasiswa

Sumber: Data penelitian 2022

3.4 Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2019:297), observasi adalah dasar semua pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh selama kegiatan observasi.

Dari penjelasan tersebut dapat dipahami bahwa observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Dari kegiatan tersebut peneliti dapat memahami dan mengetahui kejadian yang sesuai dengan fakta dilapangan. Dalam metode ini, peneliti menganalisis langsung dan memperhatikan kondisi, kualitas pelayanan yang diberikan di Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) dan tanggapan/respon dari pemustaka

2. Wawancara

Menurut Lexy J. Moleong (2019:186), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Melalui teknik wawancara peneliti dapat menghimpun data-data yang berasal dari narasumber secara langsung. Sehingga peneliti melakukan wawancara terhadap pustakawan (kepala perpustakaan) dan pemustaka (dosen dan mahasiswa) yang ada di UPT Perpustakaan STP Mataram. Data dari teknik wawancara bersifat akurat karena didapatkan

langsung melalui informan di UPT Perpustakaan STP Mataram tempat penelitian ini dilakukan.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314) dokumen adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.

Dokumentasi merupakan bahan pelengkap dari kegiatan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya. Gunanya sebagai bukti bahan pertanggung jawaban atas kegiatan penelitian yang telah dilakukan. Dokumentasi ini sendiri dapat berupa foto ataupun video.

3.5 Metode Analisis

Menurut Bogdan & Biklen dalam Lexy J. Moleong (2019:248), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensitesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Setelah melakukan penelitian dan mengumpulkan data selanjutnya melakukan transkrip data untuk memudahkan dalam analisis data penelitian di UPT Perpustakaan Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) Mataram. Langkah-langkah dalam menganalisis data sebagai berikut:

1. Reduksi data

Menurut Sugiyono (2019:325), reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan, keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Bagi peneliti yang masih baru, dalam melakukan reduksi data dapat mendiskusikan pada teman atau orang lain yang dipandang ahli. Melalui diskusi itu, maka wawasan peneliti akan berkembang, sehingga dapat mereduksi data-data yang memiliki nilai temuan dan pengembangan teori yang signifikan.

2. Penyajian data

Menurut Sugiyono (2019:352), penyajian data merupakan kegiatan yang dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bahan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Miles dan Huberman dalam Sugiyono, (2019:325) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

3. Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2019:329), kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.