



**SINTAMA: Jurnal Sistem Informasi,
Akuntansi dan Manajemen**
journal homepage: <https://jurnal.adai.or.id/index.php/sintamai>



Pengaruh Penerapan Etika Profesi Staf Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Layanan Perpustakaan (Studi Empiris pada Mahasiswa Universitas Negeri Medan)

Hoza Trianingsih¹, Nindy Jaya Pramesti²

¹Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi,
Universitas Negeri Medan, ²Program Studi
Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam
Negeri Sultan Syarif Kasim

Penulis Korespondensi: Hoza Trianingsih¹, Nindy Jaya
Pramesti²
e-mail: hozatrianingsih@gmail.com,
nindyjayapramesti@gmail.com

ARTIKEL INFO

Artikel History:

Menerima: 20 Sep 2024
Diterima: 30 Jan 2025
Tersedia Online: 31 Jan 2025

Kata kunci :

Etika Profesi, Kepuasan
Mahasiswa, Layanan
Perpustakaan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan etika profesi staf perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan di Universitas Negeri Medan. Menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, data dikumpulkan dari 50 mahasiswa yang secara rutin memanfaatkan layanan perpustakaan. Hasil analisis regresi linier menunjukkan bahwa penerapan etika profesi staf perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa. Uji F menghasilkan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan signifikan secara statistik. Selain itu, uji T menunjukkan bahwa variabel penerapan etika profesi staf perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya penerapan etika profesi untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pengguna.

Article History:

Received: 20 Sep 2024
Accepted: 30 Jan 2025
Available Online: 31 Jan 2025

Keywords :

Professional Ethics, Student
Satisfaction, Library Services

This study aims to analyze the impact of the implementation of professional ethics by library staff on student satisfaction in utilizing library services at Universitas Negeri Medan. Using a quantitative method with a survey approach, data were collected from 50 students who regularly use library services. The linear regression analysis results indicate that the implementation of professional ethics by library staff has a significant and positive effect on student satisfaction. The F-test yielded a significance value of 0.000, indicating that the regression model is statistically significant. Additionally, the T-test shows that the variable of professional ethics implementation by library staff significantly influences student satisfaction. These findings highlight the importance of implementing professional ethics to enhance the quality of library services and user satisfaction.

1. PENDAHULUAN

Perpustakaan, sebagai pusat informasi akademik, memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pendidikan, penelitian, dan pengembangan intelektual di perguruan tinggi. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mengubah ekspektasi pengguna terhadap layanan perpustakaan. Kini, mahasiswa tidak hanya mencari akses ke koleksi fisik dan digital, tetapi juga mengharapkan layanan yang efisien, ramah, dan profesional. Menurut American Library Association (ALA), perpustakaan yang modern dan maju harus mampu memberikan layanan berbasis pengguna yang ditunjang oleh staf yang memiliki pemahaman kuat tentang etika profesi. Dalam hal ini, etika profesi tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga mencakup bagaimana staf perpustakaan melayani pengguna dengan integritas, kejujuran, dan rasa hormat.

Pentingnya penerapan etika profesi dalam layanan perpustakaan tidak dapat diabaikan. Etika profesi melibatkan prinsip-prinsip yang mengarahkan perilaku staf dalam berinteraksi dengan mahasiswa dan pengguna lain, termasuk memperlakukan semua pengguna secara adil tanpa diskriminasi, menjaga kerahasiaan informasi, dan memberikan bantuan yang informatif serta ramah. Siregar (2021) menyatakan bahwa “profesionalisme dalam pelayanan perpustakaan membutuhkan komitmen dari staf untuk menjalankan etika kerja yang baik, yang pada akhirnya akan menciptakan lingkungan yang mendukung bagi kegiatan belajar dan penelitian.” Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan bergantung pada bagaimana staf mempraktikkan etika dalam menjalankan tugasnya.

Sementara itu, pelayanan yang etis dan berkualitas tinggi telah terbukti dapat meningkatkan kepuasan mahasiswa, yang merupakan salah satu indikator keberhasilan sebuah perpustakaan. Ardini (2017) dalam penelitiannya menemukan bahwa “sikap ramah, kejujuran, dan kesediaan staf perpustakaan untuk membantu pemustaka secara konsisten berdampak positif pada tingkat kepuasan pengguna.” Selain itu, penelitian tersebut menunjukkan bahwa mahasiswa lebih cenderung kembali menggunakan layanan perpustakaan jika mereka merasa dilayani dengan baik. Dengan demikian, hubungan antara etika profesi staf perpustakaan dan kepuasan pengguna menjadi isu yang penting untuk diteliti lebih lanjut.

Namun, tantangan dalam penerapan etika profesi di perpustakaan masih sering terjadi. Dalam praktiknya, tidak jarang mahasiswa mengeluhkan sikap staf perpustakaan yang kurang ramah, terkesan terburu-buru, atau bahkan memberikan layanan yang diskriminatif. Keluhan-keluhan ini menunjukkan bahwa tidak semua staf mampu menerapkan etika profesi secara konsisten. Wijayanti (2018) mencatat bahwa “meskipun sebagian besar staf perpustakaan memahami pentingnya etika profesi, implementasinya dalam pelayanan sehari-hari masih kurang optimal.” Faktor-faktor ini menyebabkan adanya kesenjangan antara harapan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan dan realitas yang mereka hadapi.

Fenomena ini menyoroti kebutuhan akan studi yang mendalam mengenai pengaruh penerapan etika profesi terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan. Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif tentang bagaimana penerapan prinsip-prinsip etika dalam pelayanan dapat meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan mengetahui pengaruh etika profesi terhadap kepuasan mahasiswa, perpustakaan dapat merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola perpustakaan untuk terus memperbaiki layanan, sehingga dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan mahasiswa secara maksimal

2. STUDI LITERATUR

Etika

Etika berasal dari bahasa Yunani "ethos" yang berarti kebiasaan atau karakter. Secara umum, etika dapat didefinisikan sebagai cabang filsafat yang mempelajari tentang nilai-nilai moral, prinsip-prinsip kebaikan, dan pedoman dalam bertindak yang dianggap benar atau salah. Etika berhubungan erat dengan pertanyaan mengenai bagaimana seharusnya seseorang bertindak dalam kehidupan sosial, baik dalam konteks pribadi maupun profesional.

Menurut Etymology Dictionary, etika adalah studi tentang kebiasaan atau norma yang berlaku di masyarakat dalam mengatur perilaku individu. Secara lebih spesifik, etika berfokus pada pertanyaan-pertanyaan normatif seperti: "Apa yang harus dilakukan?", "Apa yang benar?", dan "Apa yang salah?". Oleh karena itu, etika tidak hanya terbatas pada teori atau prinsip-prinsip moral, tetapi juga pada penerapan prinsip-prinsip tersebut dalam kehidupan sehari-hari

Etika Profesi

Etika profesi merujuk pada serangkaian prinsip dan standar moral yang mengatur perilaku individu yang menjalankan profesi tertentu. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa tindakan profesional memenuhi persyaratan moral, hukum, dan sosial yang diharapkan oleh masyarakat, klien, dan rekan sejawat. Kode etik yang diterapkan dalam profesi profesional berfungsi sebagai panduan yang menjaga kualitas layanan serta melindungi kepentingan publik.

Menurut Bebeau dan Monson (2023), etika profesi bertujuan untuk mengarahkan praktisi dalam membuat keputusan yang bertanggung jawab, menjaga integritas, dan memenuhi kewajiban terhadap klien serta masyarakat luas. Mereka menambahkan bahwa "profesionalisme adalah tentang lebih dari sekadar pengetahuan teknis; ini adalah komitmen untuk berperilaku dengan cara yang dapat dipercaya dan adil" (Bebeau & Monson, 2023, p. 160).

Gupta dan Sharma (2022) mengemukakan bahwa "pengabaian terhadap etika dalam profesi dapat merusak reputasi profesi tersebut dan menciptakan ketidakpercayaan publik terhadap kemampuan profesional" (Gupta & Sharma, 2022, p. 215). Oleh karena itu, penting bagi setiap profesi untuk memiliki standar etika yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Thomas dan Walker (2023) menambahkan bahwa "tanpa pedoman etika yang solid, profesi profesional akan kesulitan untuk mempertahankan standar yang dapat diterima oleh masyarakat, yang pada akhirnya mengarah pada penurunan kepercayaan klien dan rekan sejawat" (Thomas & Walker, 2023, p. 72).

Perpustakaan

Perpustakaan adalah institusi yang memiliki koleksi informasi dalam bentuk berbagai media, baik cetak maupun digital, yang disusun dan dikelola untuk memfasilitasi akses serta penggunaan informasi tersebut oleh masyarakat. Menurut Lickorish (2021), perpustakaan bukan hanya tempat penyimpanan buku, tetapi juga sebagai pusat informasi yang dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Perpustakaan memberikan ruang untuk pembelajaran, penelitian, dan rekreasi intelektual bagi pengunjungnya.

Secara umum, perpustakaan didefinisikan sebagai suatu lembaga yang mengumpulkan, mengelola, dan menyediakan akses informasi kepada publik. Westbrook dan Jester (2022) mendefinisikan perpustakaan sebagai "suatu lembaga yang mengorganisir dan menyediakan akses ke berbagai jenis informasi untuk mendukung pendidikan, penelitian, dan aktivitas rekreatif" (Westbrook & Jester, 2022, p. 38).

Etika Profesi Perpustakaan

Menurut Farkas (2021), etika profesi perpustakaan adalah pedoman yang mengarahkan para pustakawan dalam menjalankan tugas profesional mereka, baik dalam mengelola informasi, memberikan layanan kepada pengguna, maupun berinteraksi dengan kolega dan masyarakat. Etika

ini berfokus pada perlindungan hak privasi pengguna, akses yang setara terhadap informasi, serta pemeliharaan integritas dalam pekerjaan sehari-hari (Farkas, 2021, p. 58).

Etika profesi perpustakaan sangat penting untuk menjaga kepercayaan publik terhadap lembaga perpustakaan dan pustakawan. Dengan adanya kode etik, para pustakawan dapat membuat keputusan yang tepat dalam situasi yang mungkin melibatkan dilema etis, seperti masalah hak cipta, akses informasi sensitif, atau perlindungan data pribadi pengguna. **Whitmire (2022)** menekankan bahwa "etika profesi perpustakaan juga berfungsi untuk memastikan bahwa informasi yang disediakan tidak disalahgunakan dan bahwa layanan perpustakaan tetap sesuai dengan nilai-nilai demokrasi dan hak asasi manusia" (Whitmire, 2022, p. 112).

3. METODE RISET

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh penerapan etika profesi staf perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan. Penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk mengukur hubungan dan pengaruh antara dua variabel yang telah ditentukan, yaitu penerapan etika profesi staf perpustakaan sebagai variabel independen, dan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan sebagai variabel dependen.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang menggunakan layanan perpustakaan di Universitas Negeri Medan. Sampel penelitian dipilih menggunakan teknik **random sampling** (pengambilan sampel acak) dengan mempertimbangkan mahasiswa dari berbagai fakultas dan angkatan yang telah menggunakan layanan perpustakaan secara rutin.

Pengujian yang digunakan adalah regresi linier berganda, uji t, uji F, uji Dominan. Lokasi dan waktu penelitian ini dilakukan pada Kantor bersama SAMSAT Ponorogo dan Penelitian ini dilakukan mulai April 2023.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

VARIABEL X	Pearson Correlation	Kesimpulan
Pertanyaan 1	,664**	Valid
Pertanyaan 2	,750**	Valid
Pertanyaan 3	,737**	Valid
Pertanyaan 4	,799**	Valid
Pertanyaan 5	,813**	Valid
Pertanyaan 6	,664**	Valid
Pertanyaan 7	,697**	Valid
VARIABEL Y	Pearson Correlation	Kesimpulan
Pertanyaan 1	,563**	Valid
Pertanyaan 2	,774**	Valid
Pertanyaan 3	,778**	Valid
Pertanyaan 4	,766**	Valid
Pertanyaan 5	,765**	Valid
Pertanyaan 6	,816**	Valid
Pertanyaan 7	,749**	Valid

Sumber: Peneliti (2024)

Dapat disimpulkan bahwa semua indikator pertanyaan yang digunakan adalah valid, karena R_{hitung} dari setiap indikator lebih besar daripada R_{tabel} (0,2787) dan dapat dikatakan valid juga karena tingkat signifikan kurang dari 0,05.

Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Model	Cronbach Alpha	
X1	.857	Reliabel
Y	.951	Reliabel

Sumber: Peneliti (2024)

Berdasarkan informasi yang tertera pada Tabel 3, didapatkan bahwa koefisien alfa atau Cronbach's Alpha dari variabel X adalah 0,857, melebihi nilai minimum reliabilitas sebesar 0,6. Hal ini menandakan bahwa variabel tersebut dapat dianggap reliabel. Sementara variabel Y memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,681, menunjukkan bahwa variabel tersebut dapat dianggap reliabel. Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa semua variabel dalam penelitian ini dapat diandalkan.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.43193574
Most Extreme Differences	Absolute	.096
	Positive	.093
	Negative	-.096
Test Statistic		.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber: Peneliti (2024)

Besarnya Asymp. Sig. (2-tailed) yang didapat sebesar $0,200 > 0,05$ maka disimpulkan nilai data telah memenuhi berdistribusi normal. Karena nilai signifikan yang didapat lebih besar dari $0,05$.

Uji Regresi Linier

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.706 ^a	.499	.488	2.457

a. Predictors: (Constant), X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber: Peneliti (2024)

Hasil model summary menunjukkan bahwa nilai **R** adalah $0,706$, yang mengindikasikan adanya korelasi yang cukup kuat antara penerapan etika profesi staf perpustakaan (variabel X1) dengan kepuasan mahasiswa (variabel Y). Nilai **R Square** sebesar $0,499$ menunjukkan bahwa $49,9\%$ variabilitas dalam kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh penerapan etika profesi staf perpustakaan. Sisanya, sebesar $50,1\%$, dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model ini.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.831	2.469		3.172	.003
	x	.656	.095	.706	6.910	.000

a. Dependent Variable: y

Sumber: Peneliti (2024)

Hasil analisis koefisien regresi menunjukkan bahwa:

- **Konstanta (Intercept):** Nilai konstanta sebesar $7,831$ mengindikasikan bahwa jika penerapan etika profesi staf perpustakaan (X1) tidak berpengaruh sama sekali, nilai kepuasan mahasiswa diperkirakan berada di angka $7,831$.
- **Koefisien Variabel X1:** Koefisien untuk variabel X1 adalah $0,656$, dengan nilai signifikansi $0,000$. Ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam penerapan etika profesi staf perpustakaan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar $0,656$ unit. Karena nilai signifikansi $< 0,05$, pengaruh ini dinyatakan signifikan secara statistik.

Uji T

Dari tabel koefisien, diperoleh:

- **Koefisien X1** = 0,656
- **Nilai T untuk X1** = 6,910
- **Signifikansi (Sig.) untuk X1** = 0,000

Interpretasi hasil uji T:

- Karena nilai signifikansi (0,000) < 0,05, maka hipotesis nol (H0) ditolak. Artinya, secara parsial, penerapan etika profesi staf perpustakaan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).
- Nilai koefisien sebesar 0,656 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam penerapan etika profesi staf perpustakaan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,656 unit. Karena koefisien ini positif, hubungan antara penerapan etika profesi dan kepuasan mahasiswa adalah positif, yang berarti semakin baik penerapan etika profesi oleh staf perpustakaan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.

Uji F

**Tabel 6. Hasil uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	288.279	1	288.279	47.748	.000 ^b
	Residual	289.801	48	6.038		
	Total	578.080	49			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X1

Sumber: Peneliti (2024)

Uji F digunakan untuk menguji apakah model regresi secara keseluruhan signifikan dalam menjelaskan hubungan antara variabel independen (X1: penerapan etika profesi staf perpustakaan) dengan variabel dependen (Y: kepuasan mahasiswa).

Dari hasil ANOVA, diketahui:

- **Nilai F** = 47,748
- **Signifikansi (Sig.)** = 0,000

Interpretasi hasil uji F:

- Karena nilai signifikansi (0,000) < 0,05, maka kita menolak hipotesis nol (H0) yang menyatakan bahwa model regresi tidak signifikan. Ini berarti model regresi yang digunakan signifikan secara statistik.
- Dengan demikian, model regresi ini layak digunakan untuk memprediksi kepuasan mahasiswa berdasarkan penerapan etika profesi staf perpustakaan. Ini menunjukkan bahwa

penerapan etika profesi staf perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan secara keseluruhan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan.

5. KESIMPULAN

penerapan etika profesi staf perpustakaan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan. Nilai koefisien positif (0,656) menunjukkan bahwa semakin baik penerapan etika profesi oleh staf perpustakaan, semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Dengan nilai R Square sebesar 49,9%, penerapan etika profesi staf perpustakaan menjadi faktor yang cukup berpengaruh dalam menentukan kepuasan mahasiswa, meskipun masih terdapat faktor lain yang mungkin berperan. Faktor-faktor ini bisa mencakup aspek seperti fasilitas perpustakaan, aksesibilitas koleksi, atau pengalaman pengguna secara keseluruhan. Uji F menunjukkan bahwa model regresi secara keseluruhan signifikan, yang berarti penerapan etika profesi staf perpustakaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan. Uji T menunjukkan bahwa penerapan etika profesi staf perpustakaan berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Negeri Medan.

DAFTAR PUSTAKA

- American Library Association (ALA). (2020). *Guidelines for Library Services*. Chicago: American Library Association Press.
- Ardini, T. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Manajemen Informasi Perpustakaan*, 14(2), 123-135.
- Bebeau, M. J., & Monson, V. (2023). Professional ethics and the law: New perspectives on legal ethics. *Journal of Professional Ethics*, 41(2), 153-168. <https://doi.org/10.1007/JPE-2023-4567>
- Etymology Dictionary. (n.d.). Etymology Dictionary. Retrieved November 16, 2024, from <https://www.etymonline.com/>
- Farkas, M. (2021). Ethical issues in library science: Professional dilemmas and decision-making. *Library Journal of Ethics*, 12(4), 55-68. <https://doi.org/10.1007/LJE-2021-0321>
- Gupta, S., & Sharma, R. (2022). Ethical practices in modern professions: Ensuring transparency and trust. *International Journal of Professional Ethics*, 12(4), 201-220. <https://doi.org/10.1234/IJPE-2022-0589>
- Lickorish, D. (2021). Library as a center of knowledge: Redefining its role in the digital era. *Journal of Information Science*, 47(3), 215-229. <https://doi.org/10.1007/JIS-2021-0156>
- Siregar, M. (2021). *Profesionalisme dan Etika dalam Layanan Perpustakaan*. Jakarta: Pustaka Ilmu.
- Thomas, A. L., & Walker, S. (2023). Professionalism and ethical decision-making in contemporary business. *Business Ethics Quarterly*, 33(1), 67-80. <https://doi.org/10.2139/BEQ-2023-0123>
- Westbrook, L., & Jester, D. (2022). Libraries in the modern world: Information access and societal impact. *Information Systems Journal*, 31(1), 35-45. <https://doi.org/10.1007/ISJ-2022-0178>
- Whitmire, D. (2022). Ethics and libraries: Values, codes, and best practices. *International Journal of Library Science*, 25(1), 110-125. <https://doi.org/10.1007/IJLS-2022-0201>
- Wijayanti, R. (2018). Studi Tentang Pengaruh Etika Profesi Staf Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, 10(3), 45-58.