

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA MELALUI SEIRI,
SEITON, SEISO, SEIKETSU, DAN SHITSUKE DI
PERPUSTAKAAN FITK UIN WALISONGO SEMARANG
SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Syarat
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan S1
dalam Ilmu Manajemen Pendidikan Islam



Oleh:

ELSA DAMAYANTI

NIM: 2003036036

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGRI WALISONGO
SEMARANG**

2024

PERNYATAAN KEASLIAN

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elsa Damayanti
NIM : 2003036036
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK)

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA MELALUI SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU,
DAN SHITSUKE DI PERPUSTAKAAN FITK UIN WALISONGO SEMARANG**

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Semarang, 14 November 2024

Pembuat Pernyataan



Elsa Damayanti
NIM 2003036036

PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jl. Prof. Dr. Hamka (Kampus II) Ngaliyan Telp. 024-7601295
Fax. 024-7615387 Semarang 50185

PENGESAHAN

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Analisis Kepuasan Pemustaka Melalui Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang
Nama : Elsa Damayanti
NIM : 2003036036
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Telah diujikan dalam sidang munaqasyah oleh Dewan Penguji Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam ilmu Manajemen Pendidikan Islam

Semarang, 13 November 2024

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Dr. Abdul Wahid, M.Ag
NIP.196911141994031003

Sekretaris Sidang

Rurah Sarasati, M.Pd
NIP.199104262020122008

Penguji I

Muh Ahlis Ahwan, S.Hum., M.IP
NIP.198507272019031007



Penguji II

Syaiful Bakhri, M.MSI
NIP.198810302019031011

Pembumping

Dr. Fatkuroji, M.Pd
NIP.197704152007011032

NOTA DINAS

NOTA DINAS

Semarang, 14 November 2024

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
UIN Walisongo
Di Semarang

Assalamualaikum Wr. Wb.

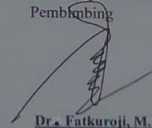
Dengan ini diberitahukan bahwa saya telah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi naskah skripsi dengan:

Judul : **ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA MELALUI SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU, DAN SHITSUKE DI PERPUSTAKAAN FITK UIN WALISONGO SEMARANG**
Nama : Elsa Damayanti
NIM : 2003036036
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Saya memandang bahwa naskah skripsi tersebut sudah dapat diajukan kepada fakultas ilmu tarbiyah dan keguruan UIN Walisongo untuk disajikan dalam Sidang Munaqasyah.

Wassalamu`alaikum Wr. Wb.

Semarang, 14 November 2024
Pembimbing



Dr. Fatkuroji, M.Pd.
NIP. 197704152007011032

ABSTRAK

Judul : ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA MELALUI SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU, DAN SHITSUKE DI PERPUSTAKAAN FITK UIN WALISONGO SEMARANG

Penulis: Elsa Damayanti

NIM : 2003036036

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi yang pesat telah meningkatkan kebutuhan akses informasi yang efisien, menjadikan perpustakaan sebagai lembaga publik yang vital dalam menyediakan layanan informasi. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia No 43 tahun 2007 perpustakaan berfungsi sebagai penyedia akses ke berbagai jenis informasi dan memiliki peran strategis dalam mencerdaskan kehidupan bangsa. Namun, tantangan dalam pengelolaan perpustakaan seringkali menyebabkan pelayanan yang kurang optimal yang dapat mengurangi kepuasan pemustaka. Untuk meningkatkan kualitas perpustakaan, penerapan metode 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*) dianggap sebagai solusi yang efektif. Metode ini berfokus pada peningkatan efisiensi dan produktivitas melalui pengelolaan yang sistematis dan terstruktur.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen kepuasan pemustaka melalui penerapan 5S di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FITK dengan pengambilan sampel sebanyak 97 orang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengumpulan data sehingga dalam proses analisisnya menggunakan statistik untuk mengukur kepuasan pemustaka melalui *seiri, seiton, seiso, seiketsu, dan shitsuke* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang. Hasil Penelitian ini menyatakan bahwa *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke* (5S) dengan rata-rata harapan 3,04 dan aktual 3,24 sehingga gapnya 0,2. Hal ini dikatakan bahwa 5S sudah mencapai kepuasan pemustaka karena nilai aktual lebih tinggi dibandingkan dengan nilai harapan.

Kata Kunci : 5S, Kepuasan Pemustaka, Perpustakaan

TRANSLITERASI ARAB LATIN

Penulisan transliterasi huruf-huruf Arab Latin dalam skripsi ini berpedoman pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158/1987 dan Nomor: 0543b/Untuk 1987. Penyimpangan penulisan kata sandang (al-) disengaja secara konsisten agar sesuai teks Arabnya.

ا	a	ط	t
ب	b	ظ	z
ت	t	ع	'
ث	s	غ	gh
ج	j	ف	f
ح	h	ق	q
خ	kh	ك	k
د	d	ل	l
ذ	z	م	m
ر	r	ن	n
ز	z	و	w
س	s	ه	h
ش	sy	ء	'
ص	s	ي	Y
ض	d		

Bacaan Madd

ā = a panjang

ī = i panjang

ū = u panjang

Bacaan diftong

au = أو

ai = أي

iy = إي

MOTTO

“Setiap bunga yang tumbuh tidak mekar secara bersamaan”

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirrabil'alamiin dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah serta inayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Melalui *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke* di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang”. Shalawat serta salam selalu tercurahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan syafa'at kepada para umatnya.

Skripsi merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Pendidikan Islam di UIN Walisongo Semarang. Penulis menyadari dalam proses penyelesaian skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, doa serta dukungan dari beberapa pihak. Maka daripada itu, dalam kesempatan ini dengan segala hormat penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Nizar, M.Ag., selaku Rektor UIN Walisongo Semarang.
2. Prof. Dr. Fatah Syukur, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.
3. Dr. Nur Aisyah, M.SI., selaku ketua jurusan Manajemen Pendidikan Islam
4. Dr. Fatkuroji, M.Pd., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan tenaga dalam memberikan arah bimbingan dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.

5. Segenap dosen, pegawai, dan seluruh civitas akademik di lingkungan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang telah memberikan pengetahuan dan pengalaman selama di bangku perkuliahan.
6. Ibu Awwalia Fitrotin Izza, M.Pd., Bapak Asmoko dan Tarbiyah Library Club (TLC) sebagai koordinator dan komunitas di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.
7. Cinta pertama dan superheroku, ayahanda Janoto. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras, mendidik, memberi motivasi, serta memberikan dukungan kepada penulis sehingga mampu mendapatkan gelar sarjana.
8. Pintu syurgaku, ibunda Nur Aeni. Beliau juga tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan, namun peranya sangat penting bukan hanya menjadi ibu hebat tetapi sekaligus menjadi teman dan sahabatku yang tidak pernah capek untuk mengingatkan, mendukung, memberi motivasi dan mendoakan dalam mengiringi setiap langkah penulis sehingga mampu mendapatkan gelar sarjana.
9. Naela Raohah sahabat penulis yang selalu menemani, memberi motivasi, dan semangat yang luar biasa dari penulis MA hingga saat ini. Terimakasih sudah menjadi sahabat yang sangat baik bahkan seperti saudara. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian. Selalu menjadi garda terdepan

saat penulis membutuhkan bantuan serta selalu mendengarkan keluh kesah penulis selama berada di perantauan ini.

10. Semua pihak yang telah ikut serta membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang memberikan dukungan dan do'a dalam penyusunan skripsi ini

Kepada mereka semua penulis tidak dapat memberikan sesuatu yang berharga, hanya do'a yang dapat penulis panjatkan semoga Allah SWT dapat membalas kebaikannya dengan balasan yang terbaik. Demikian kata pengantar ini, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang walaupun masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan tulisan berikutnya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih dan salam sejahtera untuk kita semua.

Semarang, 7 November 2024

Elsa Damayanti

2003036036

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PENGESAHAN	iii
NOTA DINAS	iv
ABSTRAK	v
TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	vi
MOTTO	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Manfaat Penelitian	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Deskripsi Teori	13
1. Kepuasan Pemustaka	13
a. Pengertian Kepuasan Pemustaka	13
b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	20
c. Pengukuran Kepuasan Pemustaka	22

2. <i>Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke</i>	25
a. Pengertian 5S	25
b. Tujuan 5S	43
c. Manfaat 5S	46
d. Implementasi 5S	48
B. Kajian Pustaka	48
C. Kerangka Pemikiran	54
D. Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	56
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	56
B. Tempat dan Waktu Penelitian	56
C. Populasi dan Sampel	59
D. Variabel dan Indikator	61
E. Teknik Pengumpulan Data	63
F. Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	71
A. Hasil Penelitian	71
B. Keterbatasan Penelitian	91
BAB V PENUTUP	92
A. Kesimpulan.....	92
B. Saran.....	94
C. Penutup.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	101
RIWAYAT HIDUP	113

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tabel Azaz Pemilihan Barang.....	29
Tabel 2. 2 Tabel Cara Penyimpanan Barang	30
Tabel 2. 3 Tabel Mempromosikan Penataan.....	35
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi.....	59
Tabel 3. 2 Indikator Penelitian	62
Tabel 3. 3 Alternatif Jawaban Angket	64
Tabel 3. 4 Tabel Tingkat Kepuasan	68
Tabel 3. 5 Interval Skor	70
Tabel 4. 1 Uji Validitas Aktual 5S	72
Tabel 4. 2 Uji Validitas Harapan 5S	73
Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Aktual 5S	73
Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Harapan 5S	74
Tabel 4. 5 Data aktual pembaruan koleksi perpustakaan	74
Tabel 4. 6 Data harapan pembaruan koleksi perpustakaan.....	75
Tabel 4. 7 Data aktual kelayakan koleksi perpustakaan	75
Tabel 4. 8 Data harapan kelayakan koleksi perpustakaan	76
Tabel 4. 9 Data aktual penyimpanan buku sesuai dengan rak	76
Tabel 4. 10 Data harapan penyimpanan buku sesuai rak.....	77
Tabel 4. 11 Data aktual koleksi perpustakaan memiliki label identifikasi yang jelas.....	77
Tabel 4. 12 Data harapan koleksi perpustakaan memiliki label identifikasi jelas	78
Tabel 4. 13 Data aktual kebersihan perpustakaan	78
Tabel 4. 14 Data harapan kebersihan perpustakaan.....	79
Tabel 4. 15 Data aktual terdapat tempat sampah yang cukup	79
Tabel 4. 16 Data harapan terdapat tempat sampah yang cukup	80
Tabel 4. 17 Data aktual terdapat pedoman tata ruang yang jelas	80

Tabel 4. 18 Data harapan terdapat pedoman tata ruang yang jelas.....	81
Tabel 4. 19 Data aktual peraturan diterapkan dengan baik.....	81
Tabel 4. 20 Data harapan peraturan diterapkan dengan baik.....	82
Tabel 4. 21 Data aktual pengembalian buku yang dipinjam sesuai dengan rak	82
Tabel 4. 22 data harapan pengembalian buku sesuai dengan rak	83
Tabel 4. 23 Data aktual petugas perpustakaan bertanggungjawab atas tugasnya.....	83
Tabel 4. 24 Data harapan petugas perpustakaan bertanggungjawab atas tugasnya.....	84
Tabel 4. 25 Rata-rata tingkat harapan dan aktual	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Manajemen Stratifikasi.....	28
Gambar 2. 2 Ancangan Tiga Langkah Kegiatan Seiso	38
Gambar 2. 3 Kerangka pemikiran	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi informasi memberikan dampak besar dalam kehidupan manusia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kemudahan akses informasi sangat dibutuhkan dalam mendapatkan pengetahuan yang bermanfaat. Salah satu layanan publik dalam bidang informasi yaitu perpustakaan. Pada peraturan pemerintah dalam UU RI No 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 2 menyebutkan bahwa “Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan”.¹ Perpustakaan sebagai penghubung yang berfungsi sebagai penyedia akses ke berbagai jenis informasi seperti buku, jurnal, majalah, dokumen, dan sumber daya digital lainnya. Perpustakaan merupakan organisasi publik yang berperan secara krusial untuk mencerdaskan kehidupan masyarakat. Perkembangannya berkaitan erat dengan kebutuhan sosial, budaya dan pendidikan masyarakat sehingga tidak lepas dari perkembangan masyarakat itu sendiri. Dengan demikian,

¹ Undang-Undang Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, *Tentang Perpustakaan*, Pasal 1, Ayat (2).

perpustakaan dipengaruhi oleh perubahan kebutuhan dan keinginan masyarakat, dan harus berupaya memenuhi harapan serta kepuasan pengguna layanan perpustakaan.²

Pada peraturan pemerintah UU RI No 43 Tahun 2007, khususnya bab V pasal 14 ayat 1 menyatakan bahwa “Layanan pemustaka dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.” Selanjutnya ayat 5 menyebutkan bahwa “Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka”.³ Undang-undang ini menuntut perpustakaan untuk merespon dengan menyediakan layanan terbaik bagi pengunjung. Maka daripada itu, pustakawan dan staf diharapkan melakukan pelayanan secara maksimal agar pengunjung merasa puas dengan terpenuhinya kebutuhan sehingga pengunjung termotivasi untuk datang kembali ke perpustakaan.⁴

Pada hakikatnya layanan publik seperti perpustakaan harus memikat, bersahabat, cepat dan akurat.⁵ Perpustakaan yang terlihat menarik dengan pengelolaan yang baik, sistematis dan terstruktur terutama pada aspek tempat, lingkungan, koleksi dan

² Ulin Nuha, ‘Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual’, *Libraria*, 2.1 (2014), 60–79.

³ Undang-Undang Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, *Tentang Perpustakaan*, Pasal 14.

⁴ Himayah, ‘Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi’, *KHIZANAH AL-HIKMAH*, 1.1 (2013), 1–6.

⁵ Nuha.

pelayanan. Pengupayaan yang dapat dilakukan dalam menarik minat pengunjung yaitu dengan memberikan pelayanan yang memuaskan. Kepuasan tersebut memberikan pengaruh terhadap pengunjung untuk datang lagi ke perpustakaan karena ada rasa keterertarikan dengan terpenuhinya kebutuhan. Untuk memenuhi kebutuhan pengunjung perpustakaan, pelayanan harus diberikan dengan cepat, tepat waktu, benar, dan menyenangkan. Cepat yaitu pengguna perpustakaan tidak perlu menunggu lama untuk menerima layanan yang mereka butuhkan. Tepat waktu yaitu pengguna perpustakaan mendapatkan kebutuhannya sesuai dengan waktu. Benar yaitu pengguna perpustakaan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan menyenangkan yaitu pengguna dilayani sepenuh hati dengan sikap dan tutur kata yang sopan sehingga pengguna perpustakaan merasa nyaman.

Pengelolaan perpustakaan adalah salah satu faktor kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh sebab itu, penting untuk memperhatikan berbagai unsur yang terdapat dalam pengelolaan perpustakaan seperti sumber dayanya seperti pustakawan, staf, pemustaka, koleksi, sarana dan prasarana maupun fasilitas.⁶ Perpustakaan hendaknya dikelola sesuai dengan standar nasional yang mencakup standar koleksi, pelayanan,

⁶ Erma Awalien Rochmah, 'Pengelolaan Layanan Perpustakaan', *TA'ALLUM*, 04.02 (2016), 277-92.

sarana dan prasarana, pustakawan maupun staf, penyelenggaraan, dan pengelolaan.⁷

Pada pengelolaan perpustakaan melewati beberapa tahap yang harus dilakukan seperti perencanaan yaitu tahap awal dengan gagasan ide agar tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan apa yang diinginkan. Rokhan berpendapat bahwa perencanaan merupakan kegiatan penetapan tujuan yang ingin dicapai seperti penyusunan strategi, kebijakan, prosedur, dan dana dalam ketercapaian tujuan yang diinginkan.⁸ Perencanaan perpustakaan yaitu mempersiapkan semua hal agar pada tahap selanjutnya dapat berjalan dengan lancar contohnya perencanaan bahan pustaka, program kerja, sarana prasarana, pelayanan perpustakaan, serta perencanaan anggaran dana untuk perpustakaan. Tahap selanjutnya merupakan pengorganisasian yaitu pembagian tugas kerja yang telah direncanakan pada tahap sebelumnya ke dalam tugas-tugas yang lebih spesifik dengan diserahkan kepada orang yang memiliki keahlian dibidang tersebut, dan mengalokasikan sumber daya dengan mengkoordinasikanya untuk meningkatkan efektivitas pencapaian tujuan organisasi.⁹ Pengorganisasian

⁷ Undang-Undang Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, *Tentang Standar Nasional Perpustakaan*, Pasal 11, Ayat (1).

⁸ M. Reza Rokan, 'Manajemen Perpustakaan Sekolah', *IQRA : Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 11.1 (2017), 2-6.

⁹ Saefrudin, 'PENGORGANISASIAN DALAM MANAJEMEN', *Jurnal Al-Hikmah*, 5.2 (2017).

perpustakaan menurut Rodin meliputi penetapan tugas, koordinasi, dan penugasan tanggungjawab kepada pustakawan serta staff perpustakaan. Tugas-tugas yang telah dibagi tersebut kemudian akan dilaksanakan pada tahap berikutnya.¹⁰ Sedangkan menurut Lasa, hal-hal yang harus dilakukan pada kegiatan pengorganisasian perpustakaan mencakup penentuan tujuan, tugas, wewenang, dan koordinasi.¹¹ Dari berbagai pendapat di atas, disimpulkan fungsi pengorganisasian pada perpustakaan bertujuan untuk merumuskan visi, misi, dan tujuan perpustakaan, menyusun struktur organisasi, serta membentuk kebijakan atau tata tertib yang mengatur perpustakaan. Tahap ke tiga yaitu pelaksanaan merupakan tindakan memanfaatkan SDM sebagai penggerak pengelolaan manajemen suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang ingin dituju. Menurut hayati, pelaksanaan adalah proses menjalankan tugas sesuai dengan tugas, fungsi, dan tanggungjawab individu. Dalam proses pelaksanaan diperlukan usaha dan kerja keras agar membuahkan hasil secara maksimal.¹²

¹⁰ Rhoni Rodin, 'Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Madrasah Aliyah (Studi Kasus Di Perpustakaan MAN 2 Palembang)', *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3.2 (2019), 125.

¹¹ Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan*, ed. by Zulaihah Hanum (Yogyakarta: Gama Media).

¹² Niklas Hayati, Nolly S. Londa, and Ridwan Papatungan, 'Implementasi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Jumlah Pemustaka (Studi Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara)', *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 8.1 (2019), 59–65.

Bentuk pelaksanaan di dalam pengelolaan perpustakaan yaitu pengadaan bahan baca, klasifikasi bahan pustaka, katalogisasi, pelayanan baca, dan pengadaan sarana prasarana perpustakaan. Dan tahap terakhir yaitu pengawasan merupakan upaya pengamatan aktivitas operasional pada objek sehingga dapat diambil sebagai bahan perbaikan kedepannya sesuai dengan rencana yang diharapkan.¹³

Penerapan fungsi manajemen di perpustakaan secara baik dan benar akan menghasilkan kinerja perpustakaan yang lebih terarah sehingga akan meningkatkan kepuasan pemustaka yang telah berkunjung ke perpustakaan. Akan tetapi pada kenyataannya, pengelolaan perpustakaan belum sesuai dengan ilmu manajemen perpustakaan sehingga menimbulkan kurang optimalnya pengelolaan perpustakaan.¹⁴ Seperti contohnya perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang masih kurang optimal dalam hal pengawasan dari pimpinan perpustakaan, pembinaan terhadap koleksi perpustakaan juga belum maksimal, baik dalam hal penyusunan bahan pustaka maupun kesesuaian subjek dengan klasifikasinya. Selain itu, perpustakaan belum memiliki fasilitas yang dapat mendukung kegiatan perpustakaan seperti terbatasnya

¹³ MM. Iswandi. SE, 'Dasar-Dasar Proses Pengawasan Dalam Organisasi', *JSI (Jurnal Sistem Informasi)*, 1 (2017), 68–76.

¹⁴ Irawati, 'Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Pengelolaan Perpustakaan Di Sekolah Dasar', *Bahana Manajemen Pendidikan Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2.1 (2014), 335–40.

SDM yang dapat mengelola perpustakaan dengan baik dan benar. Dari permasalahan tersebut akan menimbulkan kekecewaan pada pengunjung perpustakaan karena tidak terpenuhinya kebutuhan dan kurangnya pelayanan yang diberikan perpustakaan sehingga pemustaka tidak bisa memanfaatkan perpustakaan secara maksimal.

Salah satu solusi untuk memperbaiki kendala yang terjadi, yaitu melakukan perbaikan dalam area kerja dengan menerapkan metode 5S yang merupakan manajemen Jepang yang sering diterapkan juga oleh masyarakat Indonesia dengan sebutan 5R (ringkas, rapi, resik, rawat dan rajin).¹⁵ *Seiri* maksudnya yaitu proses memilih barang yang diperlukan maupun yang tidak. *Seiton* yaitu menata dan menyimpan barang dengan teratur. *Seiso* atau resik yaitu menjaga dan merawat barang serta tempat kerja agar selalu terlihat bersih. *Seiketsu* atau rawat yaitu melakukannya secara terus menerus. *Shitsuke* atau rajin yaitu menanamkan kedisiplinan dengan membiasakan menerapkan budaya 5S agar terciptanya kenyamanan dan pemaksimalan kegiatan kerja.¹⁶

¹⁵ R.H. Adriana Rantung, Pinontoan R. Odi, and Lery Suoth, 'Analisis Penerapan Budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Pada Pembangunan Gedung Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Oleh PT. Adhi Karya (Persero) Tbk', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7.5 (2018), 1–7.

¹⁶ Masaaki Imai, *Gemba Keizen : Pendekatan Akal Sehat, Berbiaya Rendah Pada Manajemen* (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1998).

Penerapan 5S adalah sebuah metodologi manajemen dari Jepang, yang biasanya digunakan untuk menaikkan efisiensi, produktivitas, dan keamanan di lingkungan kerja.¹⁷ Namun, penerapannya juga dapat diterapkan dalam konteks perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan memberikan kepuasan kepada pengunjung. *Seiri* merupakan tahap pertama dalam 5S yaitu pemilihan barang-barang perpustakaan yang masih bermanfaat dan tidak bermanfaat. Barang tersebut merupakan fasilitas perpustakaan seperti buku yang cacat, alat tulis yang rusak, dan tumpukan kertas yang tidak terpakai. *Seiton* merupakan tahap kedua setelah pemilihan barang yaitu penataan barang yang masih berguna. Penataan barang tersebut bertujuan agar barang mudah dicari, aman dan memiliki indikasi. Pemberian indikasi tentang nama, tempat dan jumlah barang kemudian diletakan pada tempatnya akan mempercepat dan memudahkan akses ketika akan menggunakannya. Selain itu, akan mengurangi tenaga dan waktu ketika mencari barang yang diinginkan. *Seiso* adalah tahapan ketiga yang melibatkan proses membersihkan barang maupun ruangan agar rapi dan tetap bersih. *Seiketsu* merupakan penjagaan perpustakaan yang rapi dan bersih dengan menerapkan kebijakan-kebijakan demi terjaganya perpustakaan yang rapi dan bersih. *Shitsuke* merupakan langkah terakhir yaitu pembiasaan penerapan

¹⁷ Hirano Hiroyuki, *Penerapan 5S Di Tempat Kerja: Pendekatan Langkah-Langkah Praktis* (Jakarta: PPM, 1995).

5S dengan kesadaran diri seluruh anggota perpustakaan disertai komitmen yang kuat agar perpustakaan selalu rapi dan bersih. Adanya penerapan 5S tersebut dapat meningkatkan pelayanan perpustakaan sehingga dapat menimbulkan rasa kepuasan pada pengunjung perpustakaan.¹⁸

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dilihat bahwa perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang masih kurang optimal dalam hal pelayanannya sehingga menimbulkan rasa kecewa pada pemustaka. Padahal perpustakaan seharusnya memberi pengalaman yang menyenangkan dan efisien bagi para pengunjungnya. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti masalah ini tentang bagaimana kepuasan pemustaka melalui *seiri, seiton, seiso, seiketsu, dan shitsuke* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang. Terkait tema tersebut, Penulis mengambil judul “**Analisis Kepuasan Pemustaka Melalui *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke* di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang**”

B. Rumusan Masalah

Berkaitan dengan penjelasan di atas, pokok permasalahan yang dapat dirumuskan yaitu:

¹⁸ Juznia Andriani, ‘Penerapan Konsep 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) Di Kid Corner PUSTAKA’, *LIBRARIA Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8.2 (2019), 25–48.

1. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap *seiri* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap *seiton* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap *seiso* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap *seiketsu* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap *shitsuke* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang?
6. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap 5S di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang?

C. Tujuan Penelitian

Berkaitan dengan penjelasan yang telah disampaikan di atas, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui:

1. Tingkat kepuasan pemustaka melalui *seiri* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang
2. Tingkat kepuasan pemustaka melalui *seiton* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang
3. Tingkat kepuasan pemustaka melalui *seiso* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang
4. Tingkat kepuasan pemustaka melalui *seiketsu* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang

5. Tingkat kepuasan pemustaka melalui *shitsuke* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang
6. Tingkat kepuasan pemustaka melalui 5S di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis
 - a. Memberikan kontribusi keilmuan dalam menganalisis kepuasan pemustaka terkait penerapan 5S di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.
 - b. Menyediakan informasi penting bagi *stakeholder* mengenai kepuasan pemustaka melalui 5S di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.
 - c. berharap bisa menjadi sumber rujukan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik pada kajian ini.
2. Manfaat praktis
 - a. Bagi petugas perpustakaan

Penelitian ini bisa menjadi bahan masukan bahwa kinerja serta pelayanan perpustakaan dapat ditingkatkan melalui penerapan 5S sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pemustaka.
 - b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan kepada pembaca mengenai kepuasan pemustaka melalui *seiri*, *seiton*, *seiso*, *seiketsu*, dan

shitsuke di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk meningkatkan motivasi masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan agar dapat memanfaatkan layanan dan fasilitas yang tersedia dengan sebaik-baiknya.

c. Bagi Peneliti

Peneliti berharap penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan terutama dalam bidang manajemen. Selain itu, penelitian ini menjadi pijakan awal dalam menyelesaikan program sarjana di UIN Walisongo Semarang.

BAB II

ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA MELALUI SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU DAN SHITSUKE

A. Deskripsi Teori

1. Kepuasan Pemustaka

a. Pengertian Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka terdiri dari dua kata yaitu kepuasan dan pemustaka. Kepuasan merujuk perasaan ketika mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan maupun yang diinginkan dalam suatu produk atau layanan. Sedangkan Irwan berpendapat bahwa kepuasan adalah persepsi individu pada suatu produk maupun layanan yang dapat memenuhi ekspektasinya.¹ Kepuasan pelanggan yaitu dimana seseorang membandingkan tingkat perasaan dengan harapan.² Hal ini taraf kepuasan bergantung pada produk dan layanan yang digunakan untuk menilai kepuasan tersebut. Kepuasan muncul ketika hasil yang diperoleh sepadan atau

¹ Muhammad Islamy, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+tm : Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung', *Edulib*, 1.75 (2016), 1–11.

² Fatkuroji, *Kepuasan Konsumen Pendidikan Ditinjau Dari Kompetensi Dosen (Studi Kasus FITK UIN Walisongo Semarang)*.

bahkan lebih tinggi dari apa yang diharapkan. Melainkan, ketidakpuasan yaitu ketika hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pemustaka adalah elemen penting dalam kegiatan perpustakaan. Menurut UU RI No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 9 pemustaka didefinisikan sebagai pengguna perpustakaan, baik individu maupun kelompok yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan.³ Pemustaka ada banyak jenisnya seperti pelajar, mahasiswa, dosen, karyawan dan masyarakat umum yang setiap individunya memiliki karakter kepribadian yang berbeda seperti yang pendiam, pemarah, terbuka, tertutup, dan sebagainya. Oleh karena itu, pustakawan dan staf perpustakaan perlu memberikan pelayanan dengan sepenuh hati untuk mencapai kepuasan pengunjung.

Kepuasan pemustaka dapat diartikan sebagai terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan pemustaka melalui pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dalam ajaran agama islam dijelaskan bahwa kepuasan pengunjung atau pelanggan berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Meskipun

³ Undang-Undang Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, *Tentang Perpustakaan*, Pasal 1, Ayat (9).

ayat Al-Qur'an tidak secara eksplisit menyebutkan tentang pelayanan, akan tetapi konsep memberikan pelayanan yang baik kepada sesama manusia merupakan perintah agama yang terdapat pada firman Allah berikut:

وَإِذَا حُيِّتُمْ بِتَحِيَّةٍ فَحَيُّوا بِأَحْسَنَ مِنْهَا أَوْ رُدُّوهَا إِنَّ اللَّهَ كَانَ عَلَىٰ كُلِّ

شَيْءٍ حَسِيبًا ٨٦

“Apabila kamu dihormati dengan suatu penghormatan (salam), balaslah penghormatan itu dengan yang lebih baik daripadanya atau balaslah dengan yang sepadan. Sesungguhnya Allah Maha Memperhitungkan segala sesuatu “(Q.S An-Nisa’/4: 86)⁴

Dari firman Allah tersebut menjelaskan bahwa sesama manusia harus saling menghormati, jika dikaitkan dengan perpustakaan yang menawarkan berbagai jenis layanan, seharusnya perpustakaan menerapkan sikap penghormatan pada setiap pengunjungnya. Bentuk untuk menunjukkan penghormatan adalah dengan melakukan pelayanan

⁴ Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Bandung: Diponegoro, 2010).

yang baik. Pelayanan yang baik yaitu terjalinnya interaksi yang sangat baik dengan memberikan pelayanan yang memiliki aspek responsif, ramah, sopan, dan santun. Dengan memberikan layanan yang berkualitas akan memunculkan ketertarikan terhadap perpustakaan karena ada rasa kepuasan pada pemustaka. Rasulullah SAW memberikan contoh tentang bagaimana sikap baik ketika berinteraksi yang terdapat pada firman Allah berikut:

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لَئِن لَّوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ١٥٩

“Maka, berkat rahmat Allah engkau (Nabi Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Seandainya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka akan menjauh dari sekitarmu. Oleh karena itu, maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam segala urusan (penting). Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah

mencintai orang-orang yang bertawakal” (Q.S Ali Imran/3: 159).⁵

Pelayanan yang berkualitas memiliki kriteria sebagai penentu kualitas jasa pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Lima kriteria tersebut yaitu:

- a) Keandalan (*Reliability*) adalah komitmen perusahaan untuk memberikan layanan baik.
- b) Ketanggapan (*Responsiveness*) adalah komitmen perusahaan dalam melakukan layanan yang cepat dan akurat. Dalam hal ini, petugas harus memiliki profesionalisme dalam melayani agar dapat memenuhi kebutuhan semua pelanggan. Allah SWT berfirman:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ

“Apabila engkau telah selesai (dengan suatu kebajikan), teruslah bekerja keras (untuk kebajikan yang lain)” (Q.S Al-Insyirah/94: 7).⁶

- c) Keyakinan (*Assurance*) yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan seperti pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan

⁵ Departemen Agama Republik Indonesia.

⁶ Departemen Agama Republik Indonesia.

pegawai sehingga menumbuhkan rasa kepercayaan dan keyakinan kepada perusahaan.

- d) Empati (*Empathy*) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan dengan sikap empati yang tulus dan berusaha memahami konsumen termasuk komunikasi untuk menjelaskan layanan yang tersedia kepada pelanggan.
- e) Berwujud (*Tangible*) adalah kemampuan perusahaan untuk menunjukkan eksistensinya termasuk penampilan fisik Perusahaan dan fasilitas sarana prasarana yang dimiliki.⁷

Perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada para pemustaka perlu mengubah pola pikir pegawai perpustakaan. Pemikiran tentang pemustaka yang hanya merepotkan pegawai perpustakaan dirubah menjadi bahwa pemustaka merupakan pelanggan perpustakaan. Maka daripada itu, perpustakaan diharuskan memberikan pelayanan berkualitas untuk menciptakan kepuasan pemustaka yang merupakan

⁷ Sinollah and Masruro, 'Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4.1 (2019), 45-64.

tujuan utama pelayanan perpustakaan. Kepuasan pemustaka dapat diketahui pada pernyataan berikut:

- a) Jika kinerja (*performance*) < harapan (*expectation*) maka kinerja pelayanan perpustakaan dianggap buruk karena tidak memenuhi ekspektasi pemustaka. Akibatnya, pemustaka kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.
- b) Jika kinerja (*performance*) = harapan (*expectation*) maka pelayanan perpustakaan dianggap sesuai dengan ekspektasi pemustaka. Hasilnya, pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- c) Jika kinerja (*performance*) > hasil (*expectation*) maka pelayanan perpustakaan dianggap melebihi apa yang diharapkan pemustaka. Dalam hal ini, pemustaka merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima.⁸

Dari rumus kepuasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka akan tercapai jika kesan pemustaka sama atau melebihi apa yang diharapkan dari pelayanan perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan keefektifitasan pelayanan perpustakaan yang meliputi: kepuasan pada layanan yang diberikan,

⁸ HS.

jumlah kegiatan perpustakaan, presentase jenis koleksi untuk setiap kelompok pengguna, serta rasio antara koleksi yang digunakan dengan koleksi yang diinginkan.⁹

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan

Kepuasan atau kekecewaan pelanggan muncul ketika membandingkan kinerja yang didapat dengan apa yang diinginkan. Apabila harapan terpenuhi maka kepuasan pelanggan tercapai. Namun sebaliknya, jika harapan tidak terpenuhi maka pelanggan akan merasa kecewa. Maka daripada itu, hendaknya memperhatikan faktor yang bisa mempengaruhi kepuasan pelanggan, antara lain:

- 1) Kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh pelanggan Ketika menggunakan jasa atau produk sebuah perusahaan. Karena jika rasa kebutuhan dan keinginan pelanggan besar maka harapan dan ekspektasinya besar, begitupun sebaliknya.
- 2) Pengalaman sebelumnya saat pelanggan menggunakan layanan atau produk dari perusahaan.

⁹ HS.

- 3) Pengalaman orang sekitar yang menjadikan testimoni sehingga akan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap jasa atau prosuk yang ditawarkan sebuah perusahaan
- 4) Komunikasi dan pemasaran iklan yang dikemas menarik dengan memanfaatkan media sosial juga mempengaruhi persepsi pelanggan.¹⁰

Selain itu, menurut Lupiyoadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan mencakup: kualitas produk, pelayanan, emosi, dan biaya. Hal ini selaras dengan pendapat Hendy yang berpendapat faktor yang mempengaruhi kepuasan yaitu: kualitas produk, sensitivitas harga, pelayanan yang baik, emosi, biaya, dan kemudahan dalam mengakses produk dan jasa tersebut.¹¹

Pemahaman mengenai faktor yang mempengaruhi kepuasan merupakan penilaian pelanggan yang dapat dijadikan sebagai sumber evaluasi dalam memberikan produk maupun layanan

¹⁰ Vincent Gaspers, *Total Quality Management* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006).

¹¹ Fery Siswadi, Hari Muharam, and Sufrin Hannan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18 (2019).

yang lebih baik lagi. Penilaian pelanggan terhadap kesesuaian kinerja yang diterima dengan yang diharapkan akan menumbuhkan rasa kepuasan pelanggan. Begitupun sebaliknya, jika kinerja dan harapan tidak sesuai maka akan menimbulkan rasa kekecewaan pada pelanggan.

c. Pengukuran Kepuasan Pemustaka

Pada dasarnya, pengukuran kepuasan yaitu membandingkan produk dan jasa dengan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan adalah aspek penting untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang menyebabkan kekecewaan, baik terkait produk maupun pelayanan. Sehingga ketika mengetahui kesalahan tersebut dapat dilakukan evaluasi untuk memperbaiki mutu dan meningkatkan kepuasan pelanggan.¹² Dalam melakukan pengukuran tingkat kepuasan pelanggan dapat menggunakan empat metode seperti:

- 1) Sistem keluhan dan saran adalah mekanisme yang memungkinkan pelanggan untuk menyampaikan keluhan dan saran secara bebas kepada pihak perusahaan dan organisasi dengan menggunakan

¹² Iva Nurdiana Nurfarida, 'Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan', 11 (2015), 135–46.

kotak saran yang tersedia maupun melewati saluran telpon yang bebas pulsa, *website*, *email*, dan media sosial lainnya. Pada perpustakaan sistem keluhan dan saran ini dapat dimanfaatkan oleh pemustaka dalam mendapat layanan yang memuaskan seperti keluhan tentang sarana prasarana dan saran penambahan koleksi buku perpustakaan.

- 2) *Ghost Shopping* adalah salah satu metode riset observasi dimana seseorang berpura-pura menjadi konsumen untuk menilai kualitas dan layanan perusahaan atau organisasi.
- 3) *Lost customer analysis* adalah proses menjumpai konsumen yang berhenti menggunakan produk atau beralih kepada produk lain untuk mengetahui penyebabnya sebagai bahan evaluasi untuk memperbaikinya.
- 4) Survei kepuasan pelanggan dengan melakukan riset menggunakan telpon, email, website, google form, maupun secara tatap langsung. Untuk saat

ini, riset menggunakan survei sangat efisien digunakan karena mudah diterapkan.¹³

Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan yang dilakukan dengan baik maka akan memberikan jawaban kepada perusahaan maupun organisasi tentang apakah pelanggan merasa puas serta pertanyaan tentang faktor apa saja yang menjadikan pelanggan merasa puas maupun kecewa. Dalam hal ini proses pengukuran kepuasan pelanggan bertujuan untuk:

- a) Mengetahui persepsi dan harapan pelanggan
- b) Mengetahui tingkat keberhasilan perusahaan maupun organisasi dengan kepuasan pelanggan.
- c) Mengetahui kesalahan sehingga dapat segera dilakukan evaluasi dalam meningkatkan mutu produk dan layanan.
- d) Mengikuti trend masyarakat agar tidak tertinggal.

Hasil temuan dari proses pengukuran tingkat kepuasan pelanggan, maka perusahaan atau organisasi akan mendapatkan manfaat suatu peluang untuk:

¹³ Andi Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2008).

- a) Mengembangkan produk baru
- b) Meningkatkan dan memperbaiki produk yang sudah ada
- c) Meningkatkan dan memperbaiki proses produksi
- d) Meningkatkan dan memperbaiki layanannya.¹⁴

2. *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke*

a. *Pengertian 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke)*

5S adalah istilah Jepang yaitu *seiri, seiton, seiso, seiketsu, dan shitsuke* yang dalam bahasa Indonesia dikenal dengan 5R yaitu ringkas, rapi, resik, rawat dan rajin yang merupakan proses penataan dan kebersihan tempat kerja.¹⁵ Takashi Osada berpendapat 5S adalah gerakan yang dilakukan dengan tekad bulat untuk melakukan pemilihan ditempat kerja, penataan, pembersihan, dan pemeliharaan kondisi serta kebiasaan baik dalam pelaksanaan pekerjaan agar terorganisir dan dapat digunakan sebagai acuan untuk mengidentifikasi kesalahan. Sementara itu, 5S menurut

¹⁴ David W Cravens, *Pemasaran Strategis* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1996).

¹⁵ Dewi Diniaty and M Hidayat, 'Analisis 5s Pada Stasiun Kerja Press Dan Stasiun Kerja Boiler Di PT . Ekadura Indonesia', *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI) 9 Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau*, 2017, 555–60.

Hirono adalah perubahan sikap yang berfokus pada penataan dan kebersihan ditempat kerja.¹⁶

Program 5S yang dikembangkan di Jepang berhasil menjadikan industri Jepang yang banyak dikagumi oleh berbagai negara. Oleh sebab itu, berbagai negara mengadopsi 5S sebagai upaya revitalisasi. 5S adalah alat bantu untuk menganalisis permasalahan yang jika dilakukan dengan baik maka dapat meningkatkan efisiensi dan mengurangi kesalahan.¹⁷ Selain itu, budaya 5S berfungsi sebagai salah satu sistem untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi yang berfokus pada efektivitas dan standarisasi serta perbaikan efisiensi, kualitas lingkungan dan keamanan kerja.¹⁸ Penerapan 5S juga dapat mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, aman, rapi, dan bersih yang berkontribusi pada pembentukan budaya kerja,

¹⁶ Takashi Osada, *Sikap Kerja 5S* (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 2017).

¹⁷ Nina Agustin and Hari Purnomo, 'Implementasi 5S Pada CV. Valasindo Menggunakan Pendekatan Ergonomi Partisipatori', *Prosiding Seminar Nasional IENACO 2013 Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 2013, 1–8.

¹⁸ Wahyudi, 'Penerapan Budaya Kerja 5S Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan', *Teknoterap*, 1.1 (2017), 49–71.

motivasi dan peningkatan produktivitas.¹⁹ Adapun tahap-tahap 5S yaitu:

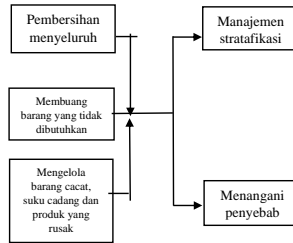
1) *Seiri* (Ringkas)

Seiri berarti mengeliminasi dengan memilah barang yang masih dibutuhkan dan tidak. Dalam proses ini, perlu adanya sikap tegas dalam pengambilan keputusan dengan menerapkan manajemen stratifikasi. Kunci utama dalam melakukan manajemen stratifikasi yang baik yaitu kemampuan dalam menentukan keputusan frekuensi tingkat kepentingan barang dalam pemakaian dan memeriksa barang terdapat pada tempatnya. Barang yang diperlukan dan sering dipakai disimpan ditempat yang dekat dan terjangkau, sedangkan barang yang tidak dibutuhkan harus disimpan ditempat yang jauh.²⁰ Dalam hal ini, perlu adanya kesadaran untuk menyingkirkan barang yang rusak, cacat maupun yang tidak dibutuhkan lagi sehingga tidak ada

¹⁹ Mufrida Meri and Hendrik Wijaya, 'Analisa Penerapan 5S Di Warehouse Studi Kasus Warehouse Proyek Indarung VI PT. Semen Padang', *Jurnal Teknologi*, 6 (2016), 64–73.

²⁰ Osada.

barang menumpuk yang dapat mengganggu pekerjaan. Berikut gambar manajemen stratifikasi:



Gambar 2. 1 Manajemen Stratifikasi

Prof. Yuji Aida berpendapat bahwa dalam proses *seiri* bisa menggunakan metode Aida yaitu dengan menyimpan barang sesuai dengan kepentingannya²¹ Karena jika tidak membedakan barang sesuai dengan kepentingannya akan menimbulkan lebih banyak pekerjaan. Barang-barang tersebut perlu adanya pemisahan agar memberikan kemudahan ketika barang tersebut akan digunakan. Hal tersebut perlu memperhatikan azas pemilihan barang dan cara penyimpanan barang seperti berikut:

²¹ Wahyudi.

**Tabel 2. 1 Tabel Azaz Pemilihan
Barang**

No	Frekuensi Pemakaian Barang		Metode Penyimpanan (Sertifikasi)
1.	Rendah	1.1 Barang tidak dipakai selama satu tahun terakhir 1.2 Barang dipakai 6-12 bulan terakhir	1.1.1 Buang 1.1.2 Simpan
2.	Rata-rata	1.1 Barang dipakai 2-6 bulan terakhir 1.2 Barang dipakai 1x lebih dalam sebulan	2.1.1 Simpan ditengah tempat kerja
3.	Tinggi	3.1 Barang dipakai 1x seminggu 3.2 Barang dipakai setiap hari 3.3 Barang dipakai setiap jam	3.1.1 simpan didekat tempat kerja

Tabel 2. 2 Tabel Cara Penyimpanan Barang

No	Barang	Penyimpanan
1.	Barang kerap digunakan	Simpan di tempat terjangkau
2.	Barang selalu digunakan	Simpan ditempat terjangkau dan diketahui tempat penyimpananya
3.	Barang jarang digunakan	Pastikan untuk mengembalikan barang ketempat asal, hal ini harus memiliki kode tertentu.
4.	Arsip	Memberikan nomor dan kode tertentu

Pada proses pemilihan, perlu diperhatikan langkah-langkah berikut:

- a) Menentukan ruang lingkup area kerja dan target yang ingin dicapai
- b) Mempersiapkan segala sesuatunya
- c) Mengarahkan karyawan untuk memahami barang-barang yang tidak diperlukan
- d) Menetapkan jumlah dan memberikan penilaian

- e) Melakukan investigasi dan evaluasi manajemen, serta memberi petunjuk untuk penerapan yang baik dimasa mendatang.²²

Pada tahap *seiri* dapat diartikan sebagai tindakan menghindari pemborosan yang mana hal tersebut merupakan sifat negatif seperti yang tercantum pada firman Allah berikut:

وَاتِذَا الْقُرْبَىٰ حَفَا حَفًّا ۗ وَالْمَسْكِينِ وَابْنَ السَّبِيلِ وَلَا تُبَذِّرْ تَبْذِيرًا

ۡۙ إِنَّ الْمُبَذِّرِينَ كَانُوا إِخْوَانَ الشَّيْطَانِ ۖ هُوَ كَانَ الشَّيْطَانُ لِرَبِّهِ ۝

كُفُورًا ۚ ٢٧

“Berikanlah kepada kerabat dekat haknya, (juga kepada) orang miskin, dan orang yang dalam perjalanan. Janganlah kamu menghambur-hamburkan (hartamu) secara boros. Sesungguhnya para pemboros itu adalah saudara-saudara setan dan setan itu sangat ingkar kepada Tuhannya.” (Q.S Al-Isra/17: 26-27).²³

²² Osada.

²³ Departemen Agama Republik Indonesia.

Seiri bertujuan agar tempat kerja efektif dengan penyimpanan barang yang tertata dengan frekuensi kegunaannya. Hal ini akan menghemat pemakaian ruangan, biaya dalam mengadakan barang, tenaga dan waktu ketika mencari barang yang digunakan. Selain itu, tempat kerja aman dan nyaman, serta dapat mengurangi resiko barang yang rusak lebih awal.²⁴ Penerapan *seiri* di perpustakaan yaitu dengan mengidentifikasi barang atau benda apa saja yang tidak diperlukan di perpustakaan. Barang tersebut disortir dengan memberi tanda apakah barang tersebut sering digunakan, perlu dibuang atau dipindahkan penyimpanannya. Proses *seiri* ini menjadikan ruangan lebih produktif karena tidak ada barang yang dapat mengganggu kegiatan di perpustakaan.

2) *Seiton* (Rapi)

Seiton berarti menyimpan barang sesuai dengan tata letak yang telah ditentukan. Dalam proses penataan, penting untuk memahami barang mana yang dibutuhkan dan tidak sehingga dapat

²⁴ Chandra Suwondo, 'Penerapan Budaya Kerja 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu Dan Shitsuke) Di Indonesia', *Jurnal MAGISTER MANAJEMEN*, 1.1 (2012), 29-48.

disimpan atau dibuang dengan tepat. Kegiatan *seiton* bertujuan untuk membentuk lingkungan kerja yang efisien dengan penataan yang baik sehingga dapat meningkatkan produktivitas tanpa membuang waktu untuk mencari barang. Adapun Langkah-langkah penataan barang yaitu:

- a. Menentukan tempat barang yang tepat dengan menentukan kriteria agar dalam proses pencarian barang tidak membutuhkan waktu yang lama.
- b. Menentukan bagaimana penyimpanan barang dengan memperhatikan tempat penyimpanan agar barang mudah ditemukan dan mudah diambil.
- c. Menaati peraturan dengan menyimpan barang sesuai tempat semula ketika selesai menggunakannya.²⁵

Selanjutnya pada kegiatan *seiton* ada beberapa prosedur yang harus dilakukan untuk proses penataan dengan menyimpan barang yaitu:

²⁵ Wahyudi.

- a. Menganalisis status quo yaitu penataan secara efisien berupa seberapa cepat barang ditemukan ketika akan digunakan dan menyimpan setelah digunakan.
- b. Menentukan tempat yang sesuai dengan melakukan manajemen stratifikasi.
- c. Menentukan bagaimana cara menyimpan barang dengan memperhatikan mutu, keamanan, dan efisiensi. Hal ini dapat mempermudah pekerjaan, karena jika setiap barang mempunyai tempat dan ditempatkan sesuai dengan lokasi yang ditentukan, akan mengurangi mengurangi waktu yang dihabiskan untuk mencarinya. Hal ini dapat mempermudah dan memperlancar pekerjaan.
- d. Mensosialisasikan peraturan mengenai penyimpanan agar semua pekerja dapat menaati peraturan sehingga ketika selesai menggunakan barang wajib diletakkan ditempat semula agar apabila barang dibutuhkan kembali ada ditempatnya.²⁶

²⁶ Osada.

Kegiatan *seiton* dapat lebih jelas dipahami melalui gambar di bawah ini, yang menunjukkan promosi penataan

Tabel 2. 3 Tabel Mempromosikan Penataan

1.	Analisis realitas
2.	Menentukan tempat yang tepat
3.	Menentukan cara menyimpan barang
4.	Membimbing semua orang untuk mematuhi peraturan

Seiton yaitu cara menyimpan barang dengan memperhatikan aspek keamanan, mutu, dan efektifitas. Pada kegiatan *seiton* ini upaya meminimalisir waktu dalam mencari barang seperti jika banyak barang yang tidak berguna menyebabkan kesulitan mencari barang yang ingin digunakan, tempat penyimpanan yang kurang memadai, tidak ada tanda petunjuk pada barang, dan kesalahan menyimpan barang. Oleh karena itu, *seiton* sangat penting dilakukan agar dalam pencarian barang yang ingin digunakan lebih mudah. Kegiatan mencari barang pada *seiton* harus memperhatikan prosedur mencari barang yang terbagi menjadi 7 langkah yaitu sebagai berikut:

- a. Membuang barang-barang tidak berguna yang telah dijelaskan pada tahap *seiri*
- b. Membersihkan rak penyimpanan dengan menetapkan tempat penyimpanan barang.
- c. Menentukan tempat penyimpanan barang berdasarkan frekuensi pemakaian barang.
- d. Membuat tanda pada tempat penyimpanan barang sehingga memudahkan dalam mencari barang.
- e. Menyimpan barang sesuai dengan tanda pada rak penyimpanan
- f. Lokasi penyimpanan barang perlu dicatat agar barang tersimpan pada rak seharusnya.
- g. Melakukan pemeriksaan, pemberian tanda dan penyimpanan kembali pada tempatnya untuk mempertahankan kondisi normal.²⁷

Kegiatan *seiton* di perpustakaan yaitu peletakan barang sesuai dengan tempat yang telah ditentukan seperti koleksi perpustakaan harus ditempatkan di rak sesuai label identifikasi. Koleksi perpustakaan yang diletakan sesuai rak dapat memudahkan pemustaka dalam mencari

²⁷ Wahyudi.

koleksi yang diinginkan. Selain itu, pemustaka dapat menghemat waktu dalam mencari koleksi sehingga meningkatkan kenyamanan pemustaka.

3) *Seiso* (Resik)

Seiso merupakan kegiatan membersihkan barang-barang dengan membuang kotoran dan debu yang terdapat pada tempat kerja sehingga terciptanya lingkungan kerja yang bersih dan nyaman sebagaimana dalam Islam menganjurkan untuk bersih dalam beribadah baik pakaian, tempat, maupun hatinya seperti yang terdapat pada firman Allah berikut:

يَوْمَ لَا يَنْفَعُ مَالٌ وَلَا بَنُونَ^{٨٨} إِلَّا مَنْ أَتَى اللَّهَ بِقَلْبٍ سَلِيمٍ^{٨٩}

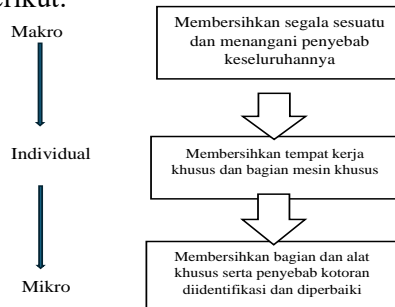
“(Yaitu) pada hari ketika tidak berguna (lagi) harta dan anak-anak. Kecuali, orang yang menghadap Allah dengan hati yang bersih (Q.S. Asy-Syu’araa/26 :88-89)”²⁸

Seiso bukan hanya sekedar membersihkan barang agar tampak bersih, tetapi juga merupakan bentuk komitmen terhadap tanggung jawab terhadap keadaan barang baik saat digunakan. Hal

²⁸ Departemen Agama Republik Indonesia.

ini juga termasuk bentuk pemeriksaan terhadap masalah barang seperti debu, kotoran, bahan asing, dan bunyi keras yang dapat mengakibatkan barang rusak maupun kecelakaan kerja.

Pada umumnya, kegiatan pembersihan yang efektif melalui langkah berikut: pertama, aktivitas tingkat makro yaitu dimana membesihkan dilakukan dengan mencari solusi untuk menangani penyebab masalah. Kedua, tingkat individual, yang melibatkan pembersihan tempat dan alat kerja tertentu. Ketiga, tingkat mikro, yaitu alat kerja tertentu dibersihkan dengan mengidentifikasi penyebab kotor kemudian melakukan perbaikan.²⁹ Adapun langkah-langkah dalam kegiatan *seiso* sebagai berikut:



Gambar 2. 2 Ancangan Tiga Langkah Kegiatan *Seiso*

²⁹ Osada.

Kegiatan *seiso* yaitu kegiatan mempertahankan tempat kerja yang bersih dan rapi agar menciptakan kenyamanan dalam melaksanakan aktifitas pekerjaan. Oleh karena itu, seorang karyawan harus menjalankan tugas dan kewajiban di tempat kerja dengan menerapkan langkah-langkah kegiatan *seiso* sebagai berikut:

1. Membagi wilayah tempat kerja menjadi beberapa segmen kemudian mengalokasikan tanggung jawab untuk setiap segmen.
2. Menentukan aspek dan urutan pengerjaan pembersihannya. Setiap orang juga harus memahami pentingnya *seiso* agar dapat menganalisis sumber masalah.
3. Melakukan revisi terhadap cara pelaksanaan *seiso* dan alat yang dipakai agar area yang sulit dibersihkan dapat teratasi.
4. Menetapkan kebijakan yang harus ditaati agar barang dan tempat kerja sesuai dengan yang diinginkan.³⁰

Kegiatan *seiso* di perpustakaan berfokus pada kebersihan dan pemeliharaan tempat serta koleksi

³⁰ Osada.

di perpustakaan. Dalam hal ini kegiatan seiso bertujuan untuk menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja, agar ruang perpustakaan tetap nyaman, sehat, dan mudah digunakan oleh pengunjung perpustakaan.

4) *Seiketsu* (Rawat)

Seiketsu merupakan bentuk pemeliharaan kondisi bersih pada tempat kerja sehingga kegiatan ini dilakukan terus menerus terhadap pemilihan, penataan, dan pembersihan serta memastikan bahwa 5S selalu terpelihara. Mengenai penjelasan tersebut berkaitan dengan firman Allah berikut:

لَا شَرِيكَ لَهُ وَبِذَلِكَ أُمِرْتُ وَأَنَا أَوَّلُ الْمُسْلِمِينَ ١٦٣

“Tidak ada sekutu bagi-Nya. Itulah yang diperintahkan kepadaku. Aku adalah orang yang pertama dalam kelompok orang muslim” (Q.S. Al-An’am/6 :163).³¹

Tujuan *seiketsu* yaitu memelihara tempat kerja agar tetap rapi, ringkas, dan bersih pada setiap perusahaan maupun organisasi. Dengan menggunakan metode ini, barang dan peralatan

³¹ Departemen Agama Republik Indonesia.

kerja disortir, diatur, dan dibersihkan dengan langkah berikut:

1. Sistem kontrol bertujuan memelihara area kerja tetap nyaman dengan melakukan pemeriksaan peralatan kerja dan sistem kontrol visual pada area kerja.
2. Pengendalian manajemen visual. Pada kegiatan *shitsuke* diperlukan manajemen visual guna memantapkan 5S. Pada control visual memerlukan alat bantu visual yang dapat memperlancar proses tersebut. Standar yang jelas harus diterapkan agar dapat dipahami oleh semua orang. Standar ini perlu ditampilkan secara visual menggunakan tanda-tanda yang sesuai sehingga masalah dapat diidentifikasi dengan cepat.³² Pengendalian manajemen visual biasanya menggunakan label atau tanda yang bertujuan agar barang mudah ditemukan. Selain itu, karyawan atau pengunjung dapat dengan mudah menemukan area kerja yang dicari tanpa harus bertanya kepada orang. manajemen visual sangat penting diterapkan untuk mencegah karyawan membuat

³² Osada.

kesalahan, mengindikasikan barang berbahaya, penandaan penyimpanan barang dengan benar, dan cara perawatan barang dengan benar.

Seiketsu di perpustakaan yaitu kegiatan menjaga lingkungan perpustakaan tetap bersih dan teratur dengan mematuhi 3 tahap sebelumnya yang telah dilaksanakan. Hal ini untuk standarisasi pengelolaan di perpustakaan. Setiap pengelolaan mempunyai tanggungjawab dan tugasnya masing-masing sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

5) *Shitsuke* (Rajin)

Shitsuke merupakan pembiasaan dalam mempertahankan 5S yang telah berjalan sesuai dengan prosedur. Kegiatan 5S tidak akan berhasil tanpa melakukan pembiasaan baik, bekerja teratur serta aktivitas rutin. Hal ini, pembentukan kebiasaan dapat dilakukan dengan cara:

1. Membiasakan perilaku sistematis untuk mencapai hasil optimal.
2. Meningkatkan komunikasi dan pelatihan guna mendapatkan kualitas yang baik.

3. Mengatur agar setiap orang berkontribusi dan melaksanakan tugasnya.
4. Menata segala sesuatu agar setiap individu merasa bertanggungjawab atas pekerjaannya.
5. Menerapkan praktik baik sehingga menumbuhkan lingkungan kerja yang disiplin.
6. Setiap individu saling bekerjasama untuk memperkuat tim dan organisasi.³³

Shitsuke dalam metode 5S berfokus pada kedisiplinan dan pembentukan kebiasaan yang berkelanjutan untuk menjaga kerapian dan kebersihan yang sudah dicapai. *Shitsuke* di perpustakaan mengajarkan pentingnya membiasakan diri untuk selalu mengikuti aturan dan standar yang telah ditentukan, serta menjaga lingkungan perpustakaan tetap tertib dan produktif.

b. Tujuan 5S

Implementasi 5S sangat penting dilakukan karena dapat membentuk lingkungan kerja yang efisien, aman, dan terorganisir. Pelaksanaan 5S merupakan cara

³³ Osada.

dalam mencapai tujuan dengan memperhatikan sasaran-sasarannya. Adapun tujuan 5S yaitu:

- 1) Meningkatkan kesadaran individu mengenai pentingnya lingkungan kerja yang aman dan nyaman.
- 2) Menumbuhkan kesadaran tentang pentingnya pengelolaan tempat kerja yang efektif.
- 3) Membangun kesadaran individu mengenai pentingnya efisiensi dan produktivitas kerja.³⁴

Takashi Osada berpendapat bahwa tujuan dalam penerapan 5S di lingkungan kerja yaitu:

- 1) Keamanan

Keamanan sangat penting dalam dunia pekerjaan. Hal ini, faktor utama dalam menjaga keamanan yaitu pemilihan dan penataan yang tepat dengan penyusunan metode keamanan yang sesuai dan efektif, selain itu perlu adanya pemahaman dan kesadaran pekerja untuk menjaga keamanan.

- 2) Kerapian

Kerapian tempat sangat penting karena dapat meminimalisir kecelakaan yang terjadi, selain itu

³⁴ Vera Devani and Ade Fitria, 'Analisis Penerapan Konsep 5S Di Bagian Proses Maintenance PT. Traktor Nusantara', *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 2.2 (2016), 113 <<https://doi.org/10.24014/jti.v2i2.5095>>.

akan memudahkan pencarian barang ketika dibutuhkan karena sudah tertata rapi sesuai dengan raknya.

3) Efisiensi

Penerapan 5S akan menciptakan efisiensi kerja seperti pemeliharaan alat kerja dapat menghemat biaya. Selain itu perawatan alat kerja dapat meningkatkan kenyamanan dan keselamatan contohnya perawatan kompor yang dilakukan oleh chef dapat menghindari kecelakaan yang mungkin terjadi akibat kompor tidak terawat.

4) Mutu

Penerapan 5S bertujuan untuk meningkatkan mutu produk maupun pelayanan pada perusahaan maupun organisasi. Upaya dalam meningkatkan mutu dapat melalui layanan dan produk yang baik.

5) Mengurangi kemacetan

Penerapan 5S yang tidak sesuai dapat menimbulkan berbagai masalah yang menyebabkan kemacetan dalam pekerjaan. Oleh karena itu, 5S harus diterapkan agar tercapainya tujuan yang telah ditentukan.³⁵

³⁵ Osada.

c. Manfaat 5S

Hiroyuki Hirano berpendapat bahwa apabila metode 5S diimplementasikan dengan baik dan benar, maka akan memperoleh manfaat seperti:³⁶

- 1) *Zero changovers* (tanpa pergantian) yaitu mengurangi waktu pada proses pergantian peralatan sehingga dapat meningkatkan efisiensi produksi.
- 2) *Zero defects* (tanpa cacat) yaitu kegiatan menjaga kebersihan baik tempat maupun peralatan kerja karena peralatan yang bersih akan beroperasi normal sehingga tidak terjadi kecacatan yang menyebabkan ketidakpuasan pelanggan.
- 3) *Zero waste* (tanpa pemborosan) yaitu pengefisienan sumber daya yang tersedia baik bahan baku, waktu, maupun tenaga kerja.
- 4) *Zero delays* (tanpa keterlambatan) yaitu memastikan kelancaran alur kerja dan pengiriman produk tepat waktu dengan menerapkan 5S yang baik sehingga dapat menumbuhkan lingkungan yang baik juga. Lingkungan kerja yang baik akan mempercepat proses produksi dan menghindari

³⁶ Hiroyuki.

kecacatan sehingga tidak ada produk yang rusak dan pelanggan terpenuhi tepat waktu.

- 5) *Zero injuries* (tanpa cedera) yaitu perawatan alat dan barang pekerjaan yang dapat menimbulkan kecelakaan pada pekerja. Selain itu perlu adanya pelatihan, pemantauan keamanan, dan kepatuhan pekerja terhadap estándar keselamatan.
- 6) *Zero breakdowns* (tanpa kerusakan) yaitu pemeliharaan dan pemantauan alat pekerjaan dengan membersihkannya secara rutin sehingga dapat menghindari kerusakan parah pada alat pekerjaan.
- 7) *Zero complaints* (tanpa keluhan) yaitu penerapan 5S tanpa adanya gangguan dan kerusakan peralatan pekerjaan yang menimbulkan keterlambatan. Dengan produksi dan pelayanan yang baik maka pelanggan akan menaruh kepercayaan yang tinggi.
- 8) *Zero red ink* (tanpa kerugian) yaitu kepercayaan pelanggan pada perusahaan menciptakan keuntungan yang sangat besar.

d. Implementasi 5S

Takashi Osada berpendapat bahwa penerapan 5S yaitu sebagai berikut:

- 1) Perencanaan metode 5S yaitu kegiatan awal dalam merancang kegiatan yang ingin dicapai. Misalnya menentukan bahan dan alat yang dibutuhkan dalam implementasi 5S.
- 2) Sosialisasi metode 5S yaitu pemberitahuan dan pengenalan dalam menerapkan 5S seperti arti, manfaat, dan tujuan.
- 3) Penerapan metode 5S yaitu pengimplementasian metode 5S secara baik dan benar agar tujuan perusahaan dan organisasi dapat tercapai.³⁷

B. Kajian Pustaka

Dari latar belakang di atas, peneliti mencari literatur dan hasil dari riset-riset sebelumnya yang digunakan sebagai bahan perbandingan dan rujukan yaitu sebagai berikut:

- 1) Riset yang dilakukan oleh Juznia Andriani pada tahun 2019 dalam *Libraria Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* dengan judul Penerapan Konsep 5S (*Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke*) di *Kid Corner* Pustaka dapat ditemukan bahwa implementasi 5S di *kid corner* membawa sifat

³⁷ Osada.

positif bagi pengelolaan dan manajemen *kid corner*. Hal ini dapat dilihat dari fasilitas yang lumayan memadai. Akan tetapi, aksesibilitasnya masih terdapat kekurangan terutama bagi penyandang tunanetra karena belum tersedia koleksi braille. Selain itu, akses untuk penyandang disabilitas yang menggunakan kursi roda juga masih curam.³⁸

Persamaan riset yang dilakukan oleh Juznia Andriani dengan riset sekarang ini yaitu para pengkaji mengkaji tentang penerapan konsep 5S. Dengan penerapan 5S dapat memberikan dampak positif bagi *kid corner* maupun perpustakaan yaitu efektifnya kegiatan *kid corner* dan perpustakaan sesuai dengan yang diharapkan sehingga dapat memperkecil pemborosan biaya, waktu, dan tenaga untuk mencapai tujuan.

Perbedaan riset terdahulu dengan sekarang yaitu riset terdahulu hanya membahas penerapan 5S sedangkan riset sekarang membahas manajemen kepuasan pemustaka melalui 5S dan bagaimana implikasi manajemen kepuasan pemustaka melalui 5S. Perbedaan lainnya yaitu mengenai tempat dan waktu penelitian.

- 2) Hasil analisis penelitian dari Frandy Ferdinata, Siti Rahayu, Stefanus Budy Widjaja dengan judul Study

³⁸ Andriani.

Deskriptif Implementasi 5S di Ruang Administrasi dan Pengadaan Perpustakaan Universitas Surabaya dalam Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol 7 No 2 tahun 2019 dapat ditemukan bahwa para unit kerja dan staff telah menerapkan 5S dengan baik. Akan tetapi belum maksimal karena masih terdapat kendala yang dihadapi seperti fasilitas yang kurang untuk meletakkan buku skripsi, kurangnya kesadaran petugas dalam membersihkan tempat kerja, dan tidak adanya pengawasan pekerjaan yang dilakukan oleh pemimpin.³⁹

Persamaan riset yang dilakukan oleh Frandy Ferdinata, Siti Rahayu, Stefanus Budy Widjaja yaitu mengulas tentang implementasi 5S. Sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengulas implementasi di ruang administrasi dan pengadaan. Sedangkan riset sekarang membahas manajemen kepuasan pemustaka melalui 5S sehingga dalam pembahasannya lebih terperinci mengenai masalah yang dipaparkan. Perbedaan lainnya yaitu mengenai tempat dan waktu penelitian.

³⁹ Frandy Ferdinata, Siti Rahayu, and Stefanus Budy Widjaja, 'Study Deskriptif Implementasi 5S Di Ruang Administrasi Dan Pengadaan Perpustakaan Universitas Surabaya', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 7.2 (2019), 2797–2807.

- 3) Dalam skripsi Dwi Fortuna Marchyantina yang berjudul Peran Perpustakaan Universitas Darma Persada Terkait Penerapan Budaya 5S menyatakan bahwa di perpustakaan tersebut telah memenuhi budaya 5S seperti buku tertata rapi, pembedaan tempat buku baru dan lama, pembersihan ruang baca, perawatan fasilitas perpustakaan serta melakukannya dengan teratur. Hal ini mahasiswa merasa puas dengan kualitas perpustakaan Universitas Darma Persada. Akan tetapi masih terdapat sedikit kekurangan dalam penerapannya seperti fasilitas wifi dan stop kontak, serta kesulitan dalam pengambilan buku karena tidak diletakan pada tempatnya.⁴⁰

Persamaan riset terdahulu dengan sekarang yaitu penerapan 5S pada perpustakaan yang bertujuan untuk kepuasan pemustaka. Sedangkan perbedaannya yaitu riset terdahulu hanya membahas penerapan 5S sedangkan riset sekarang mengulas 5S dan manajemen kepuasan pemustakanya sehingga dalam pembahasannya lebih mendalam sehingga menghasilkan penjelasan yang lebih luas. Perbedaan lainnya yaitu mengenai tempat dan waktu penelitian.

⁴⁰ Dwi Fortuna Marchyantina, 'Peran Perpustakaan Universitas Darma Persada Terkait Penerapan Budaya 5S' (Universitas Darma Persada, 2021).

- 4) Riset yang dilakukan oleh Natasya Mazida Rahman dan Ghina Allam Nurhusna pada tahun 2019 dalam Seminar dan Konferensi nasional IDEC yang meninjau tentang Implementasi Metodologi 5S Sebagai Upaya Meningkatkan Produktivitas Karyawan kantor Pelayanan Publik XYZ menyatakan bahwa budaya 5S dapat diterapkan, tidak hanya di dunia industri manufaktur akan tetapi dapat diterapkan di dunia industri perkantoran atau administrasi. Pada riset ini penerapan 5S memperoleh skor 0,75 yang artinya aktivitas 5S belum dilakukan secara baik dan benar. Hal ini diadakan perbaikan pada pengimplementasian 5S di kantor pelayanan publik xyz dan diperoleh skor 1,4375 dengan peningkatan 91,67% yang berarti bahwa implementasi 5S di kantor pelayanan publik xyz berhasil dilakukan.⁴¹

Persamaan riset terdahulu dengan sekarang yaitu dalam melakukan 5S perlu dilakukan secara berulang-ulang sehingga penerapan 5S berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan perbedaan riset sebelumnya dengan riset ini yaitu riset sebelumnya mengulas implementasi 5S dan produktivitas karyawan sedangkan riset ini mengulas

⁴¹ Natasya Mazida Rahman and Ghina Allam Nurhusna, 'Implementasi Metodologi 5S Sebagai Upaya Meningkatkan Produktivitas Karyawan Kantor Pelayanan Publik XYZ', *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 2019, 2–3.

manajemen kepuasan dan implementasi 5S. Perbedaan lainnya yaitu mengenai tempat dan waktu penelitian.

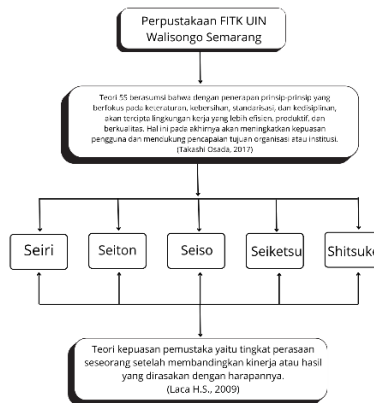
- 5) Jurnal yang dilakukan oleh Welly Sugianto dan Bobby Mandala Putra pada tahun 2022 pada Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial dan Teknologi (Saintek) dengan judul Penerapan 5S pada Lembaga Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan membuah hasil riset yang menunjukkan bahwa proses kerja yang belum baik dan tidak ada standarisasi perlu adanya peningkatan produktivitas melalui 5S seperti pembinaan kepada seluruh staf.⁴²

Persamaan penelitian terdahulu dengan sekarang yaitu pengimplementasian 5S. sedangkan perbedaannya yaitu penelitian terdahulu mengulas sedikit mengenai kualitas pelayanan sehingga masih kurangnya informasi sedangkan penelitian sekarang membahas manajemen kepuasan secara mendalam sehingga menghasilkan penjelasan yang lebih luas. Perbedaan lainnya yaitu mengenai tempat dan waktu penelitian.

⁴² Welly Sugianto and Bobby Mandala Putra, 'Penerapan 5S Pada Lembaga Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan', *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial & Teknologi (Saintek)*, 4 (2022), 284–89.

C. Kerangka Pemikiran

Kepuasan pemustaka merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kenyataan yang diperoleh dengan harapan sebelumnya.⁴³ Dalam hal ini kepuasan pemustaka merupakan faktor yang menentukan keberhasilan sebuah perpustakaan. Untuk mencapai keberhasilan sebuah perpustakaan harus diterapkan fungsi manajemen yang baik dan benar seperti manajemen 5S yaitu seiri, seiton, seiso, seiketsu, dan shitsuke yang dapat mewujudkan lingkungan kerja yang kondusif, nyaman, aman, rapi, dan bersih sehingga dapat mencapai kepuasan pemustaka. Berdasarkan kerangka berpikir di atas, dapat digambarkan peta konsep seperti berikut:



Gambar 2. 3 Kerangka pemikiran

⁴³ Pergola Irianti, 'Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan Di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada', *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13 (2017).

D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara terhadap rumusan masalah yang diteliti. Hipotesis bersifat sementara karena hanya berdasarkan pada teori dan belum didukung dengan fakta dari pengumpulan data dalam penelitian.⁴⁴ Uji hipotesis menggunakan teknik Paired Sample T-Test. Penggunaan analisis ini dimaksudkan untuk mengetahui selisih antara skor harapan dengan skor aktual dengan rumus sebagai berikut:

$$Q (\text{Gap}) = \text{Perf} - \text{Imp}$$

Keterangan:

Gap = Tingkat kesenjangan

Perf = persepsi kualitas aktual

Imp = Harapan

Tingkat yang baik ditunjukkan dari nilai positif $Q > 0$ diartikan bahwa kualitas aktual telah sesuai dengan kualitas ideal yang diharapkan pengguna. Sebaliknya, jika $Q < 0$ atau negatif berarti tingkat kualitas belum mampu memenuhi harapan pengguna.

⁴⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016).

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian memerlukan pendekatan dalam memperoleh informasi tentang permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang dalam prosesnya mengandalkan data angka untuk memperoleh informasi yang diinginkan.¹ Penelitian kuantitatif memiliki tujuan untuk menguji teori atau hipotesis yang bersifat eksplanatif atau eksperimental dengan memakai pendekatan ilmiah yang berkonsentrasi pada pengumpulan data kuantitatif, analisis statistik, dan pengujian hipotesis. Pengujian tersebut bertujuan untuk menentukan apakah teori dan hipotesis didukung oleh data empiris yang telah dikumpulkan untuk menjawab apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dilakukannya penelitian ini di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang yang berlokasi di Kampus 2 UIN Walisongo Semarang Jl. Prof. Dr. Hamka, Kec. Ngaliyan Kota Semarang. Adapun waktu yang dibutuhkan dalam

¹ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013).

melakukan penelitian ini sekitar 2 minggu terhitung dari penyebaran kuesioner hingga terpenuhinya sampel data yang dibutuhkan.

1. Visi, Misi dan Tujuan

‘Visi’

“Menjadi pusat kegiatan komunikasi ilmiah dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, pembelajaran, dan penelitian”

‘Misi’

1. Menyediakan sumberdaya informasi yang berkualitas untuk pembelajaran dan penelitian
2. Menyediakan fasilitas dan sarana belajar serta akses informasi ilmiah seluas-luasnya kepada komunitas akademik UIN Walisongo dan masyarakat luas
3. Mengoptimalkan pengelolaan fasilitas dan aset dalam rangka peningkatan mutu layanan perpustakaan

‘Tujuan’

“Membangun perpustakaan UIN Walisongo yang mampu menjadi pusat komunikasi ilmiah masyarakat akademik dengan menyediakan koleksi yang berkualitas dan akses informasi yang seluas-luasnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, pembelajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

2. Kelembagaan

Koordinator : Awwalia Fitrotin Izza, M.Pd.

Tenaga kependidikan : Asmoko

Selain itu terdapat Tarbiyah Library Club (TLC) yaitu sebuah komunitas volunteer yang anggotanya dari FITK sendiri untuk membantu di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang

Ketua : Candra Irawan Satrio Aji

Bendahara : Annisa'ur Rohmah

Anggota :

- 1) Nur Lazimah
- 2) Siti Maghfiroturrohmah
- 3) Zahrotun Nafisah
- 4) Siti Mardiyah
- 5) Aniv
- 6) Nadia Husna
- 7) Ria Hidani
- 8) Verina Arti Kurnia Sari
- 9) Alya Diva Juniardi
- 10) Nour Khafidhoh
- 11) Andika Sugeng Riyanto
- 12) Elina Novitasari
- 13) Zayyani Sayidatul Hasanah
- 14) Nailil Hidayah

- 15) Resti Setyana Widayanti
- 16) Khilyatul Azahiroh
- 17) Rizqi Muarikhah
- 18) Anggi Widya Lestari
- 19) Luthfia Anisa

C. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu semua wilayah objek penelitian yang karakteristiknya sudah ditentukan untuk mendapatkan data Kesimpulan.² Populasi merujuk pada seluruh jumlah objek penelitian yang berfungsi sebagai sumber data.³ Maka daripada itu, populasi pada penelitian ini adalah semua pemustaka di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang yang pada saat penelitian berjumlah 3871 orang yang dirinci pada table di bawah ini:

Tabel 3. 1 Jumlah Populasi

NO	Program Studi	Jumlah Mahasiswa
1.	S1 MPI	585
2.	S1 PAI	914
3.	S1 PBA	583
4.	S1 PBI	618
5.	S1 PGMI	607
6.	S1 PIAUD	356
7.	S2 MPI	66

² Sugiyono.

³ Sofiyan Siregar, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan, Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2015).

8.	S2 PAI	87
9.	S2 PBA	55
Jumlah		3.871

Sedangkan sampel adalah sebagian jumlah dan karakteristik dari populasi yang diambil untuk mewakili populasi dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh dapat diinterpretasikan untuk keseluruhan populasi.⁴ Penentuan sampel bertujuan apabila populasi penelitian banyak dan besar. Hal ini tidak mungkin jika peneliti mempelajari keseluruhan populasi tersebut karena terbatasnya waktu, biaya, dan tenaga. Teknik untuk menentukan sampel pada penelitian ini menggunakan rumus Slovin.⁵ Rumus slovin adalah rumus statistic yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian berdasarkan populasi yang ada. Rumus ini digunakan dalam penelitian survei dan pemilihan sampel untuk memastikan bahwa sampel yang diambil dapat mewakili populasi secara umum.⁶ Berikut rumus solvin untuk menghitung sampel penelitian:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

⁴ Sugiyono.

⁵ Sugiyono.

⁶ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Yogyakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = taraf signifikansi yang ditetapkan adalah 10%.

Besaran populasi kurang lebih 3871 pemustaka, jadi besarnya sample yang digunakan adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{3871}{1 + 3871 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{3871}{1 + 3871 (0,01)}$$

$$n = \frac{3871}{1 + 38,71}$$

$$n = \frac{3871}{39,71}$$

$$n = 97,48 \text{ (dibulatkan 97)}$$

Oleh karena itu, penelitian ini melibatkan 97 responden atau mahasiswa yang diambil secara acak, tanpa mempertimbangkan tigakat semester, jenis kelamin, atau prodi di Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang.

D. Variabel dan Indikator

Variable penelitian yaitu adalah elemen yang ditetapkan untuk diteliti guna memperoleh informasi yang

dapat digunakan untuk menarik kesimpulan.⁷ Pmenurut Hadjar, bahwa sampel terdiri dari sekumpulan individu yang dapat berupa manusia, kelas, sekolah. Semua individu anggota sampel (disebut subyek) tersebut masing-masing memiliki karakteristik yang berbeda. Karakteristik ini memungkinkan kita untuk membedakan individu satu dengan yang lainnya. Karakteristik yang bervariasi antara individu dalam sampel ini dalam statistik disebut variabel. Variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 2 Indikator Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
5S	<i>1.1 Seiri</i>	1.1.1 Pembaruan koleksi perpustakaan
		1.1.2 Koleksi perpustakaan layak digunakan
	<i>1.2 Seiton</i>	1.2.1 Penyimpanan buku sesuai dengan rak
1.2.2 Koleksi perpustakaan memiliki label identifikasi yang jelas		
	<i>1.3 Seiso</i>	1.3.1 Kebersihan perpustakaan

⁷ Sugiyono.

		1.3.2 Tempat sampah dan alat kebersihan yang cukup
	1.4 <i>Seiketsu</i>	1.4.1 Terdapat pedoman tataruang yang jelas 1.4.2 Ketaatan terhadap peraturan perpustakaan
	1.5 <i>Shitsuke</i>	1.5.1 Pengembalian buku yang dipinjam sesuai dengan rak 1.5.2 Peraturan diterapkan dengan baik

Instrument penelitian di atas disusun merujuk pada buku Takashi Osada *Sikap Kerja 5S* (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 2017) sebagai variabel dan indikator.

E. Teknik Pengumpulan Data

Merupakan metode yang dilakukan untuk mencari informasi yang relevan.⁸ Teknik yang diterapkan hendaknya sesuai dengan kondisi, waktu, dan anggaran yang tersedia, serta

⁸ Maman Abdurrahman and Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011).

mempertimbangkan faktor lain untuk memastikan efektivitas penelitian. Setiap teknik pengumpulan data mempunyai keunggulan dan kelemahannya. Oleh karena itu, peneliti memanfaatkan 2 teknik untuk meminimalkan kesalahan. Teknik yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Metode angket (kuesioner)

Yaitu proses pencarian data penelitian dengan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden.⁹ Pada penelitian ini, menggunakan angket tertutup dengan empat alternatif jawaban skala likert. Skala likert adalah skala yang dilakukan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi individu atau kelompok terkait fenomena sosial yang ada.¹⁰ Dalam instrument ini, pertanyaan dirancang untuk menghasilkan jawaban yang dinilai dengan skor berikut:

Tabel 3. 3 Alternatif Jawaban Angket

No	Alternatif Jawaban	Skor
1.	SS (Sangat Setuju)	4
2.	S (Setuju)	3
3.	TS (Tidak Setuju)	2
4.	STS (Sangat Tidak Setuju)	1

⁹ Sugiyono.

¹⁰ Riduwan and Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi Komunikasi, Dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013).

Angket ini berisi pertanyaan mengenai kepuasan pemustaka perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang. Metode penyebarannya menggunakan google form yang dibagikan melalui media sosial.

2. Dokumentasi

Yaitu proses pengumpulan data dalam bentuk elektronik maupun non elektronik.¹¹ Dokumentasi pada proses penelitian ini yaitu semua data yang dikumpulkan yang berkaitan dengan kepuasan melalui *seiri, seiton, seiso, seiketsu, dan shitsuke* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang dengan didukung data skunder berupa visi, misi, dan tujuan perpustakaan.

F. Teknik Analisis Data

Yaitu proses lanjutan setelah data terkumpul kemudian dianalisa lebih lanjut untuk menjawab permasalahan yang terjadi.¹² Analisis penelitian ini dihitung memakai metode statistik untuk mengukur kepuasan pemustaka melalui *seisi, seiton, seiso, seiketsu, dan shitsuke* di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang. Berikut proses analisis data yang dilakukan:

¹¹ Nana Syaodih Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008).

¹² Sugiyono.

1. Analisis Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Merupakan uji untuk menganalisis pertanyaan dalam kuesioner penelitian. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa variabel yang diteliti dapat diukur dengan akurat. Ketentuan validitas instrumen kuesioner sebagai berikut

- 1) Jika r hitung $>$ dari r tabel, maka instrument kuesioner dinyatakan valid
- 2) Jika r hitung $<$ dari r tabel, maka instrument kuesioner dinyatakan tidak valid

b. Uji Reliabilitas

Merupakan uji untuk mengukur stabilitas variabel. Teknik analisis yang digunakan yaitu *Alpha Crombach* variabel dianggap reliabel jika nilai *crombach alpha* $> 0,6$. Sedangkan jika nilai *crombach alpha* $< 0,6$ maka variable dinyatakan tidak reliabel.

2. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistic deskriptif adalah analisis yang menggambarkan atau memberikan Gambaran tentang objek penelitian melalui sampel atau data keseluruhan, tanpa perlu analisis dan penarikan kesimpulan. Analisis deskriptif ini dirancang untuk memberikan gambaran kategoris dari distribusi temuan untuk variabel penelitian, sehingga

memberikan gambaran dari tanggapan sampel terhadap penerapan 5S *seisi, seiton, seiso, seiketsu, dan shitsuke*. Analisis ini digunakan untuk menghitung rata-rata (*mean*), median, dan modus dari hasil skor untuk variabel penelitian.

a. *Mean*

Mean atau rata-rata pernyataan dari setiap jawaban pada instrumen yang dihitung menggunakan rumus berikut:

$$M = \left(\frac{\sum X}{N} \right)$$

M = angka rata – rata (*mean*)

$\sum X$ = Jumlah data

N = Banyak data

Pada penelitian ini nilai mean digunakan untuk membandingkan antara nilai harapan dan aktual dengan berlandaskan pada teori kepuasan sebagai berikut:

- a) Jika kinerja (*performance*) < harapan (*expectation*) maka kinerja pelayanan perpustakaan dianggap buruk karena tidak memenuhi ekspektasi pemustaka. Akibatnya, pemustaka kurang puas terhadap pelayanan yang diterima.
- b) Jika kinerja (*performance*) = harapan (*expectation*) maka pelayanan perpustakaan dianggap sesuai

dengan ekspektasi pemustaka. Hasilnya, pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

- c) Jika kinerja (*performance*) > hasil (*expectation*) maka pelayanan perpustakaan dianggap melebihi apa yang diharapkan pemustaka. Dalam hal ini, pemustaka merasa sangat puas dengan pelayanan yang diterima.

Dari penjelasan teori tersebut maka tabel pernyataan kepuasan adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 4 Tabel Tingkat Kepuasan

Harapan < Aktual	Belum Puas
Harapan = Aktual	Puas
Harapan > Aktual	Sangat Puas

- b. Median

Median atau angka tengahan diketahui menggunakan rumus berikut:

$$Me = \frac{n+1}{2}$$

Me = Median

n = Banyak data

- c. Modus

Modus atau angka yang sering muncul diketahui menggunakan tabel distribusi frekuensi.¹³

d. Skala Interval

Skala Interval skor dalam instrument penelitian ditentukan melalui rumus berikut:

$$\text{Skala interval} = \{a (m-n) : b \}$$

Keterangan:

a = jumlah atribut

m = skor tertinggi

n = skor terendah

b = jumlah skala penelitian yang ingin dibentuk

Skala yang digunakan dalam pengukuran skor instrument penelitian ini menggunakan skala linkert dengan rentang 1-4. Skor terendah adalah 1 dan skor tertinggi adalah 4. Jawaban setiap item instrumen mempunyai gradasi dari sangat negative sampai sangat positif yang dapat berupa kata-kata sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju dengan memasukan skor kedalam rumus, maka berikut nilai interval yang didapatkan:

$$\text{Skala interval} = \{a (m-n) : b \}$$

¹³ Syarif Hidayatullah, *Cara Mudah Menguasai Statistik Deskriptif* (Jakarta: Salemba Teknika, 2015).

$$= \{ 1 (4-1) : 4 \}$$

$$= \{ 1 (3) : 4 \}$$

$$= (3:4)$$

$$= 0,75$$

Jadi jarak interval yang didapatkan adalah 0,75 sehingga pernyataan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 5 Interval Skor

No	Kriteria	Interval Skor
1.	Sangat Setuju	3,26 – 4
2.	Setuju	2,6 – 3,25
3.	Tidak Setuju	1,76 – 2,5
4.	Sangat Tidak Setuju	1,00 – 1,75

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Penelitian ini menganalisis hubungan antara variabel bebas (5S) dengan variabel terikat (kepuasan pemustaka). Setelah melakukan penelitian, maka diperoleh informasi tentang bagaimana kepuasan pemustaka melalui *seiri*, *seiton*, *seiso*, *seiketsu*, dan *shitsuke* di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.

Adapun instrumen yang digunakan sebanyak 18 terdiri dari 10 item yang berfokus pada variabel 5S dan 8 item terkait variabel kepuasan pemustaka. Instrumen ini disebar luaskan kepada 97 mahasiswa aktif FITK UIN Walisongo Semarang. Berikut adalah hasil penelitian yang menunjukkan analisis kepuasan pemustaka berdasarkan penerapan 5S di perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.

1) Analisis Uji Instrumen

Uji soal instrumen dilakukan untuk mengukur validitas dan reliabilitasnya. Kriteria yang digunakan untuk menentukan validitas adalah jika hasil korelasi r hitung $> r$ tabel. Dalam pengujian validitas ini nilai r tabel dengan $\alpha = 0,05$ adalah 0,1975 dilihat dari tabel r hitung dengan jumlah responden sebanyak 97 orang. Item pertanyaan dianggap tidak valid jika koefisien korelasinya kurang dari

0,1975. Analisis validitas kuesioner mencakup semua variabel yaitu 5S dan Kepuasan Pemustaka. Dengan cara ini, peneliti dapat memastikan bahwa setiap item pertanyaan yang diajukan dapat mengukur variabel yang dimaksud secara akurat.

a) Uji Validitas

Tabel 4. 1 Uji Validitas Aktual 5S

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,520	0,1975	VALID
X1.2	0,453	0,1975	VALID
X2.1	0,541	0,1975	VALID
X2.2	0,673	0,1975	VALID
X3.1	0,766	0,1975	VALID
X3.2	0,759	0,1975	VALID
X4.1	0,636	0,1975	VALID
X4.2	0,449	0,1975	VALID
X5.1	0,394	0,1975	VALID
X5.2	0,262	0,1975	VALID

Dapat dilihat pada tabel di atas yang menguji validitas variabel 5S menyatakan bahwa seluruh indikator pertanyaan dinyatakan valid karena nilai r hitung pada setiap pertanyaan > dari nilai r tabel yaitu 0,1975.

Tabel 4. 2 Uji Validitas Harapan 5S

Item	r Hitung	r Tabel	Keterangan
X1.1	0,454	0,1975	VALID
X1.2	0,506	0,1975	VALID
X2.1	0,552	0,1975	VALID
X2.2	0,768	0,1975	VALID
X3.1	0,575	0,1975	VALID
X3.2	0,647	0,1975	VALID
X4.1	0,382	0,1975	VALID
X4.2	0,635	0,1975	VALID
X5.1	0,683	0,1975	VALID
X5.2	0,683	0,1975	VALID

b) Uji Reliabilitas

Tabel 4. 3 Uji Reliabilitas Aktual 5S

Variabel	<i>Cornbach's Alpha</i>	Nilai Penerimaan	Keterangan
Aktual 5S	0,746	0,6	Reliabel

Dapat dilihat pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha* 5S dinyatakan reliabel. Hal itu dapat terjadi karena nilai koefisien *cronbach alpha* > nilai penerimaan (0,6). Dengan demikian, instrument pada penelitian ini dinyatakan memenuhi kriteria reliabilitas yang diperlukan.

Tabel 4. 4 Uji Reliabilitas Harapan 5S

Variabel	<i>Cornbach's Alpha</i>	Nilai Penerimaan	Keterangan
Harapan 5S	0,798	0,6	Reliabel

2) Analisis Deskriptif

Hasil dari tanggapan responden digunakan untuk mengukur nilai kuantitatif 5S *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu,* dan *Shitsuke* melalui skor yang diperoleh dari jawaban angket. Data ini mencakup umpan balik dari 97 responden terkait 10 item pernyataan mengenai 5S. berikut adalah analisis dari tanggapan tersebut.

a. Data Variabel *Seiri* (X1)

Tabel 4. 5 Data aktual pembaruan koleksi perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	34	35.05%
2	Setuju	59	60.82%
3	Tidak Setuju	3	3.1%
4	Sangat Tidak Setuju	1	1.03%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data aktual indikator pembaruan koleksi perpustakaan terdapat pada rentang 59 yakni sebesar 60,82%. Hal ini berarti 59 responden setuju bahwa koleksi perpustakaan terdapat pembaruan.

Tabel 4. 6 Data harapan pembaruan koleksi perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	41	42.26%
2	Setuju	56	57.74%
3	Tidak Setuju	0	0%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data harapan indikator pembaruan koleksi perpustakaan terdapat pada rentang 56 yakni sebesar 57,74%. Hal ini berarti 56 responden setuju bahwa koleksi perpustakaan terdapat pembaruan

Tabel 4. 7 Data aktual kelayakan koleksi perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	8.25%
2	Setuju	62	63.92%
3	Tidak Setuju	25	25.77%
4	Sangat Tidak Setuju	2	2.06%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data aktual indikator kelayakan koleksi perpustakaan terdapat pada rentang 62 yakni sebesar 63,92%. Hal ini berarti 62 responden setuju bahwa koleksi perpustakaan layak digunakan.

Tabel 4. 8 Data harapan kelayakan koleksi perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	25	25,77%
2	Setuju	69	71,12%
3	Tidak Setuju	3	3,1%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		97	100,00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data harapan indikator kelayakan koleksi perpustakaan terdapat pada rentang 69 yakni sebesar 71,12%. Hal ini berarti 69 responden setuju bahwa koleksi perpustakaan layak digunakan.

b. Data Variabel *Seiton* (X2)

Tabel 4. 9 Data aktual penyimpanan buku sesuai dengan rak

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	30	30,93%
2	Setuju	58	59,79%
3	Tidak Setuju	9	9,28%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0,00%
Total		97	100,00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data aktual indikator penyimpanan buku sesuai rak terdapat pada rentang 58 yakni sebesar 59,79%. Hal ini berarti 58 responden setuju bahwa penyimpanan buku sesuai dengan raknya.

Tabel 4. 10 Data harapan penyimpanan buku sesuai rak

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	25	25.8%
2	Setuju	61	62.9%
3	Tidak Setuju	11	11.3%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data harapan indikator penyimpanan buku sesuai rak terdapat pada rentang 61 yakni sebesar 62,9%. Hal ini berarti 61 responden setuju bahwa penyimpanan buku sesuai dengan raknya.

Tabel 4. 11 Data aktual koleksi perpustakaan memiliki label identifikasi yang jelas

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	44	45.36%
2	Setuju	41	42.27%
3	Tidak Setuju	12	12.37%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data aktual indikator koleksi perpustakaan memiliki label identifikasi yang jelas terdapat pada rentang 44 yakni sebesar 45,36%. Hal ini berarti 44

responden sangat setuju bahwa koleksi perpustakaan memiliki label yang jelas.

Tabel 4. 12 Data harapan koleksi perpustakaan memiliki label identifikasi jelas

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	20	20.61%
2	Setuju	46	47.42%
3	Tidak Setuju	28	28.87%
4	Sangat Tidak Setuju	3	3,1%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data harapan indikator koleksi perpustakaan memiliki label identifikasi yang jelas terdapat pada rentang 46 yakni sebesar 47,42%. Hal ini berarti 46 responden sangat setuju bahwa koleksi perpustakaan memiliki label yang jelas.

c. Data Variabel *Seiso* (X3)

Tabel 4. 13 Data aktual kebersihan perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	55	56.70%
2	Setuju	35	36.08%
3	Tidak Setuju	7	7.22%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi data aktual tertinggi indikator kebersihan perpustakaan terdapat pada rentang 55 yakni sebesar 56,70%. Hai ini

berarti 55 responden sangat setuju bahwa perpustakaan bersih.

Tabel 4. 14 Data harapan kebersihan perpustakaan

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	38	39.18%
2	Setuju	52	53.61%
3	Tidak Setuju	7	7.21%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data harapan indikator kebersihan perpustakaan terdapat pada rentang 52 yakni sebesar 53,61%. Hal ini berarti 52 responden setuju bahwa perpustakaan bersih

Tabel 4. 15 Data aktual terdapat tempat sampah yang cukup

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	36	37.11%
2	Setuju	46	47.42%
3	Tidak Setuju	13	13.40%
4	Sangat Tidak Setuju	2	2.07%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data aktual indikator terdapat tempat sampah yang cukup pada rentang 46 yakni sebesar 47,42%. Hal ini berarti 46 responden setuju bahwa perpustakaan memiliki tempat sampah yang cukup.

Tabel 4. 16 Data harapan terdapat tempat sampah yang cukup

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	31	31.95%
2	Setuju	60	61.86%
3	Tidak Setuju	6	6.19%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi indikator terdapat tempat sampah yang cukup pada rentang 60 yakni sebesar 61,86%. Hal ini berarti 60 responden setuju bahwa perpustakaan memiliki tempat sampah yang cukup.

d. Data Variabel Seiketsu (X4)

Tabel 4. 17 Data aktual terdapat pedoman tata ruang yang jelas

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	66	68.04%
2	Setuju	31	31.96%
3	Tidak Setuju	0	0.00%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data aktual indikator terdapat pedoman tata ruang yang jelas pada rentang 59 yakni sebesar 60,82%. Hal ini berarti 66 responden sangat setuju

bahwa perpustakaan memiliki pedoman tata ruang yang jelas.

Tabel 4. 18 Data harapan terdapat pedoman tata ruang yang jelas

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	41	42.26%
2	Setuju	53	54.64%
3	Tidak Setuju	3	3.1%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data harapan indikator terdapat pedoman tata ruang yang jelas pada rentang 53 yakni sebesar 54,64%. Hal ini berarti 53 responden sangat setuju bahwa perpustakaan memiliki pedoman tata ruang yang jelas.

Tabel 4. 19 Data aktual peraturan diterapkan dengan baik

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	37	38.10%
2	Setuju	57	58.80%
3	Tidak Setuju	2	2.10%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data aktual indikator peraturan diterapkan dengan baik rentang 57 yakni sebesar 58,80%. Hal ini

berarti 57 responden setuju bahwa peraturan diterapkan dengan baik.

Tabel 4. 20 Data harapan peraturan diterapkan dengan baik

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	38	39.18%
2	Setuju	47	48.45%
3	Tidak Setuju	9	9.27%
4	Sangat Tidak Setuju	3	3.1%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data harapan indikator peraturan diterapkan dengan baik rentang 47 yakni sebesar 48,45%. Hal ini berarti 47 responden setuju bahwa peraturan diterapkan dengan baik.

e. Data Variabel *Shitsuke* (X5)

Tabel 4. 21 Data aktual pengembalian buku yang dipinjam sesuai dengan rak

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	59	60.82%
2	Setuju	35	36.08%
3	Tidak Setuju	3	3.1%
4	Sangat Tidak Setuju	0	0.00%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data aktual indikator pengembalian buku yang dipinjam sesuai dengan rak pada rentang 59 yakni

sebesar 60,82%. Hal ini berarti 59 responden sangat setuju bahwa buku yang dipinjam dikembalikan sesuai rak.

Tabel 4. 22 data harapan pengembalian buku sesuai dengan rak

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	8	8.24%
2	Setuju	24	24.75%
3	Tidak Setuju	51	52.58%
4	Sangat Tidak Setuju	14	14.43%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data harapan indikator pengembalian buku yang dipinjam sesuai dengan rak pada rentang 51 yakni sebesar 52,58%. Hal ini berarti 51 responden tidak setuju bahwa buku yang dipinjam dikembalikan sesuai rak.

Tabel 4. 23 Data aktual petugas perpustakaan bertanggungjawab atas tugasnya

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	10,30%
2	Setuju	68	70.10%
3	Tidak Setuju	18	18.60%
4	Sangat Tidak Setuju	1	1.00%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data aktual indikator petugas perpustakaan bertanggungjawab atas tugasnya pada rentang 68 yakni

sebesar 70,10%. Hal ini berarti 68 responden setuju bahwa perpustakaan memiliki pedoman tata ruang yang jelas.

Tabel 4. 24 Data harapan petugas perpustakaan bertanggungjawab atas tugasnya

No	Kategori	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Setuju	10	10.30%
2	Setuju	49	50.52%
3	Tidak Setuju	30	30.93%
4	Sangat Tidak Setuju	8	8.25%
Total		97	100.00%

Tabel di atas dapat dimaknai, bahwa frekuensi tertinggi data harapan indikator petugas perpustakaan bertanggungjawab atas tugasnya pada rentang 49 yakni sebesar 50,52%. Hal ini berarti 49 responden setuju bahwa perpustakaan memiliki pedoman tata ruang yang jelas.

Proses analisis setiap butir indikator yang sudah dilakukan pada tabel di atas, kemudian dilakukan pencarian mean menggunakan aplikasi SPSS yang dilampirkan pada halaman 109 untuk mengetahui nilai gap yang terjadi antara aktual dan juga harapan dari setiap indikator. Jika nilai yang dihasilkan lebih dari 0 ($gap > 0$) maka dapat menjadi asumsi awal bahwa perpustakaan sudah melebihi harapan pemustaka. Sebaliknya, jika nilai yang dihasilkan kurang dari 0

(gap < 0) maka dapat menjadi asumsi awal bahwa perpustakaan belum dapat mengimbangi ekspektasi pemustaka. Berikut nilai gap yang dihasilkan.

Tabel 4. 25 Rata-rata tingkat harapan dan aktual

Seiri	No	Indikator	Aktual	Harapan	GAP
	1.	Pembaruan koleksi perpustakaan	3,2	3,4	-0,2
	2.	Koleksi perpustakaan layak digunakan	2,7	3,2	-0,5
Rata-rata variabel seiri			2,95	3,3	-0,35
Seiton	3.	Penyimpanan buku sesuai dengan rak	3,2	3,1	0,1
	4.	Koleksi perpustakaan memiliki label identifikasi yang jelas	3,3	2,8	0,5
Rata-rata variabel seiton			3,25	2,95	0,3
Seiso	5.	Kebersihan perpustakaan	3,4	3,3	0,1
	6.	Tempat sampah dan alat kebersihan yang cukup	3,1	3,2	-0,1
Rata-rata variabel seiso			3,25	3,25	0
Seiketsu	7.	Terdapat pedoman tata ruang yang jelas	3,6	3,3	0,3
	8.	Ketaatan terhadap peraturan perpustakaan	3,6	3,2	0,4
Rata-rata variabel seiketsu			3,6	3,25	0,35
Shitsuke	9.	Pengembalian buku yang dipinjam sesuai dengan rak	3,5	2,2	1,3
	10.	Peraturan diterapkan dengan baik	2,8	2,6	0,2
Rata-rata Variabel shitsuke			3,15	2,4	0,75
Rata-rata keseluruhan indikator			3,24	3,04	0,2

Hasil pemetaan nilai gap dari setiap indikator penelitian yang didapatkan dari total keseluruhan responden yang berjumlah 97 sebagai perwakilan sampel mendapatkan hasil bahwa setiap indikator memiliki gap yang cukup signifikan. Akan tetapi harapan yang diinginkan pemustaka masih belum sepenuhnya terpenuhi karena masih ada nilai kesenjangan gap dari masing-masing indikator. Berikut penjelasan gap dari setiap variabel yaitu:

1. *Seiri*

Pada variabel *seiri* nilai gap pada indikator koleksi perpustakaan layak digunakan dengan nilai rata-rata harapan cukup tinggi yaitu 3,2 dibandingkan nilai rata-rata aktual 2,7 sehingga didapatkan gap sebesar -0,5. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan belum terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka belum tercapai. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi oleh perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.

Nilai gap pada indikator pembaruan koleksi perpustakaan dengan nilai rata-rata harapan cukup tinggi 3,4 dibandingkan nilai rata-rata aktual 3,2 sehingga didapatkan gap sebesar -0,2. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan belum terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka belum tercapai. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi oleh perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.

2. *Seiton*

Pada variabel *seiton* pada indikator penyimpanan buku sesuai rak dengan nilai rata-rata aktual lebih tinggi yaitu 3,2 dibandingkan nilai harapan yaitu 3,1 sehingga didapatkan gap sebesar 0,1. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan sudah terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka sudah tercapai.

Nilai gap pada indikator koleksi perpustakaan memiliki label identifikasi yang jelas dengan nilai rata-rata aktual lebih tinggi yaitu 3,3 dibandingkan nilai harapan yaitu 2,8 sehingga didapatkan gap sebesar 0,5. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan sudah terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka sudah tercapai.

3. *Seiso*

Pada variabel *seiso* nilai gap pada indikator tempat sampah dan alat kebersihan yang cukup dengan nilai rata-rata harapan cukup tinggi yaitu 3,2 dibandingkan nilai rata-rata aktual 3,1 sehingga didapatkan gap sebesar -0,1. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan belum terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka belum tercapai. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi oleh perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang.

Nilai gap pada indikator kebersihan perpustakaan dengan nilai rata-rata aktual lebih tinggi yaitu 3,4 dibandingkan nilai harapan

yaitu 3,3 sehingga didapatkan gap sebesar 0,1. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan sudah terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka sudah tercapai.

4. *Seiketsu*

Pada variabel seiton pada indikator terdapat pedoman tata ruang yang jelas dengan nilai rata-rata aktual lebih tinggi yaitu 3,26 dibandingkan nilai harapan yaitu 3,3 sehingga didapatkan gap sebesar 0,3. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan sudah terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka sudah tercapai.

Nilai gap pada indikator ketaatan terhadap peraturan perpustakaan dengan nilai rata-rata aktual lebih tinggi yaitu 3,6 dibandingkan nilai harapan yaitu 3,2 sehingga didapatkan gap sebesar 0,4. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan sudah terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka sudah tercapai.

5. *Shitsuke*

Pada variabel seiton pada indikator peraturan diterapkan dengan baik dengan nilai rata-rata aktual lebih tinggi yaitu 2,8 dibandingkan nilai harapan yaitu 2,6 sehingga didapatkan gap sebesar 0,2. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan sudah terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka sudah tercapai.

Nilai gap pada indikator pengembalian buku yang dipinjam sesuai rak dengan nilai rata-rata aktual lebih tinggi yaitu 3,5 dibandingkan nilai harapan yaitu 2,2 sehingga didapatkan gap sebesar 1,3. Melihat nilai gap yang terjadi pada indikator ini maka dapat disimpulkan bahwa harapan sudah terpenuhi sehingga kepuasan pemustaka sudah tercapai.

6. Keseluruhan 5S *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke* menghasilkan gap 0,2 artinya nilai aktual lebih tinggi daripada nilai harapan membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai. oleh karena itu perlu upaya mempertahankan kegiatan 5S agar kepuasan pemustaka tidak menurun.

Pengelolaan dari keseluruhan data gap pada *variabel seiri, seiton, seiso, seiketsu, dan shitsuke* memberikan hasil bahwa terdapat nilai positif dengan nilai rata-rata aktual di atas harapan dan masih terdapat gap yang bernilai negatif dengan nilai rata-rata aktual dibawah nilai harapan. Berikut gap dari variabel 5S dari gap terbesar yaitu:

1. *Seiri* menghasilkan nilai gap -0,35 membuktikan bahwa kepuasan pemustaka belum tercapai dikarenakan pembaruan koleksi perpustakaan masih relatif kecil mengingat kurangnya dana perpustakaan oleh karena itu bisa dilakukan peminjaman koleksi ke perpustakaan pusat UIN Walisongo Semarang. Selain itu, masih terdapat koleksi rusak yang masih berada di rak buku oleh karena itu perlu meningkatkan kegiatan seiri dengan memilah barang

yang dibutuhkan dan tidak dibutuhkan dengan menyingkirkan barang yang rusak, cacat maupun yang sudah tidak dibutuhkan lagi.

2. *Seiso* menghasilkan nilai gap 0 artinya nilai harapan dengan nilai aktual seimbang membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai oleh karena itu perlu upaya meningkatkan kegiatan *seiso* untuk memaksimalkan kepuasan pemustaka.
3. *Seiton* menghasilkan nilai gap 0,3 artinya nilai aktual lebih tinggi daripada nilai harapan membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai. oleh karena itu perlu upaya mempertahankan kegiatan *seiton* agar kepuasan pemustaka tidak menurun.
4. *Seiketsu* menghasilkan nilai gap 0,35 artinya nilai aktual lebih tinggi daripada nilai harapan membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai. oleh karena itu perlu upaya mempertahankan kegiatan *seiketsu* agar kepuasan pemustaka tidak menurun.
5. *Shitsuke* menghasilkan nilai gap 0,75 artinya nilai aktual lebih tinggi daripada nilai harapan membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai. oleh karena itu perlu upaya mempertahankan kegiatan *shitsuke* agar kepuasan pemustaka tidak menurun.
6. Keseluruhan 5S *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke* menghasilkan gap 0,2 artinya nilai aktual lebih tinggi daripada nilai harapan membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah

tercapai. oleh karena itu perlu upaya mempertahankan kegiatan 5S agar kepuasan pemustaka tidak menurun.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan dan kekurangan yang perlu dipertimbangkan untuk penelitian dimasa mendatang agar dapat menghasilkan yang lebih baik lagi. Keterbatasan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini masih belum sempurna mengingat penulis belum memiliki banyak pengalaman dalam menulis karya ilmiah serta adanya keterbatasan dalam pengetahuan, kemampuan berpikir, dan keterampilan menulis.
2. Objek penelitian dilakukan di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang dengan sampel sebanyak 97 orang. Maka daripada itu, hasil yang diperoleh hanya relevan untuk konteks perpustakaan tersebut.

Keterbatasan yang telah disebutkan di atas tidak meredakan semangat peneliti untuk menyelesaikanya hingga sampai selsesai.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai “Analisis Kepuasan Pemustaka Melalui *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke* di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang” maka dapat disimpulkan bahwa:

1. *Seiri* menghasilkan nilai gap -0,35 membuktikan bahwa kepuasan pemustaka belum tercapai dikarenakan pembaruan koleksi perpustakaan masih relatif kecil mengingat kurangnya dana perpustakaan oleh karena itu bisa dilakukan peminjaman koleksi ke perpustakaan pusat UIN Walisongo Semarang. Selain itu, masih terdapat koleksi rusak yang masih berada di rak buku oleh karena itu perlu meningkatkan kegiatan *seiri* dengan memilah barang yang dibutuhkan dan tidak dibutuhkan dengan menyingkirkan barang yang rusak, cacat maupun yang sudah tidak dibutuhkan lagi.
2. *Seiso* menghasilkan nilai gap 0 artinya nilai harapan dengan nilai aktual seimbang membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai oleh karena itu perlu upaya meningkatkan kegiatan *seiso* untuk memaksimalkan kepuasan pemustaka.

3. *Seiton* menghasilkan nilai gap 0,3 artinya nilai aktual lebih tinggi daripada nilai harapan membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai. oleh karena itu perlu upaya mempertahankan kegiatan *seiton* agar kepuasan pemustaka tidak menurun.
4. *Seiketsu* menghasilkan nilai gap 0,35 artinya nilai aktual lebih tinggi daripada nilai harapan membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai. oleh karena itu perlu upaya mempertahankan kegiatan *seiketsu* agar kepuasan pemustaka tidak menurun.
5. *Shitsuke* menghasilkan nilai gap 0,75 artinya nilai aktual lebih tinggi daripada nilai harapan membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai. oleh karena itu perlu upaya mempertahankan kegiatan *shitsuke* agar kepuasan pemustaka tidak menurun.
6. Keseluruhan 5S *Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke* menghasilkan gap 0,2 artinya nilai aktual lebih tinggi daripada nilai harapan membuktikan bahwa kepuasan pemustaka sudah tercapai. oleh karena itu perlu upaya mempertahankan kegiatan 5S agar kepuasan pemustaka tidak menurun.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang ingin disampaikan oleh penulis untuk dipertimbangkan, antara lain:

1. Bagi objek penelitian yaitu perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang perlu peninjauan ulang dan melakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas perpustakaan untuk memenuhi kepuasan pemustaka dimulai dari indikator yang memiliki nilai gap kurang dari 0 karena membutuhkan perhatian khusus untuk evaluasi guna meningkatkan kualitasnya, dilanjutkan indikator yang perlu ditingkatkan dan dipertahankan kualitasnya agar memaksimalkan kepuasan pemustaka.
2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan supaya lebih meningkatkan dan mengembangkan penelitian ini. Maka disarankan selanjutnya mengidentifikasi dan meneliti faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pemustaka.

C. Penutup

Alhamdulillahirobbil'alamin, akhirnya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini yang sangat disadari masih banyak kekurangannya karena terbatasnya kemampuan yang dimiliki. Maka daripada itu, penulis sangat membuka lebar kritik dan saran membangun dari hasil penelitian yang telah

dilakukan. Penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak untuk pihak yang telah memberikan bantuan, motivasi dan doa. Selain itu sangat diharapkan kebermanfaatan skripsi ini bagi penulis dan pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Maman, and Sambas Ali Muhidin, *Panduan Praktis Memahami Penelitian* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2011)
- Agustin, Nina, and Hari Purnomo, 'Implementasi 5S Pada CV. Valasindo Menggunakan Pendekatan Ergonomi Partisipatori', *Prosiding Seminar Nasional IENACO 2013 Jurusan Teknik Industri Universitas Islam Indonesia Yogyakarta*, 2013, 1–8
- Andriani, Juznia, 'Penerapan Konsep 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) Di Kid Corner PUSTAKA', *LIBRARIA Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 8.2 (2019), 25–48
- Chandra Suwondo, 'Penerapan Budaya Kerja 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu Dan Shitsuke) Di Indonesia', *Jurnal MAGISTER MANAJEMEN*, 1.1 (2012), 29–48
- Cravens, David W, *Pemasaran Strategis* (Jakarta: Penerbit Erlangga, 1996)
- Darmawan, Deni, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013)
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya* (Bandung: Diponegoro, 2010)
- Devani, Vera, and Ade Fitria, 'Analisis Penerapan Konsep 5S Di Bagian Proses Maintenance PT. Traktor Nusantara', *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Hasil Penelitian Dan Karya Ilmiah Dalam Bidang Teknik Industri*, 2.2 (2016), 113.
- Diniaty, Dewi, and M Hidayat, 'Analisis 5s Pada Stasiun Kerja Press Dan Stasiun Kerja Boiler Di PT . Ekadura Indonesia', *Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi Dan Industri (SNTIKI) 9 Fakultas Sains Dan Teknologi UIN Sultan Syarif Kasim Riau*, 2017, 555–60.
- Fatkuroji, *Kepuasan Konsumen Pendidikan Ditinjau Dari Kompetensi Dosen (Studi Kasus FITK UIN Walisongo Semarang)*

- Ferdinata, Frandy, Siti Rahayu, and Stefanus Budy Widjaja, 'Study Deskriptif Implementasi 5S Di Ruang Administrasi Dan Pengadaan Perpustakaan Universitas Surabaya', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 7.2 (2019), 2797–2807
- Gaspers, Vincent, *Total Quality Management* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006)
- Hayati, Niklas, Nolly S. Londa, and Ridwan Papatungan, 'Implementasi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Jumlah Pemustaka (Studi Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Halmahera Utara)', *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 8.1 (2019), 59–65.
- Hidayatullah, Syarif, *Cara Mudah Menguasai Statistik Deskriptif* (Jakarta: Salemba Teknika, 2015)
- Himayah, 'Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi', *KHIZANAH AL-HIKMAH*, 1.1 (2013), 1–6
- Hiroyuki, Hirano, *Penerapan 5S Di Tempat Kerja: Pendekatan Langkah-Langkah Praktis* (Jakarta: PPM, 1995)
- HS, Lasa, *Manajemen Perpustakaan*, ed. by Zulaihah Hanum (Yogyakarta: Gama Media)
- Imai, Masaaki, *Gemba Keizen: Pendekatan Akal Sehat, Berbiaya Rendah Pada Manajemen* (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 1998)
- Irawati, 'Upaya Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Pengelolaan Perpustakaan Di Sekolah Dasar', *Bahana Manajemen Pendidikan Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2.1 (2014), 335–40.
- Irianti, Pergola, 'Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan Di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada', *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 13 (2017)
- Islamy, Muhammad, 'Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang

- Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan Metode Libqual+tm: Studi Deskriptif Di Perpustakaan Pusat Institut Teknologi Bandung', *Edulib*, 1.75 (2016), 1–11
- Iswandir. SE, MM., 'Dasar-Dasar Proses Pengawasan Dalam Organisasi', *JSI (Jurnal Sistem Informasi)*, 1 (2017), 68–76
<<https://doi.org/https://doi.org/10.35968/jsi.v1i1.34>>
- Marchyantina, Dwi Fortuna, 'Peran Perpustakaan Universitas Darma Persada Terkait Penerapan Budaya 5S' (Universitas Darma Persada, 2021)
- Meri, Mufrida, and Hendrik Wijaya, 'Analisa Penerapan 5S Di Warehouse Studi Kasus Warehouse Proyek Indarung VI PT. Semen Padang', *Jurnal Teknologi*, 6 (2016), 64–73
- Nuha, Ulin, 'Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual', *Libraria*, 2.1 (2014), 60–79.
- Nurfarida, Iva Nurdiana, 'Pengukuran Indeks Kepuasan Pelanggan Untuk Peningkatan Kualitas Layanan', 11 (2015), 135–46
- Osada, Takashi, *Sikap Kerja 5S* (Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo, 2017)
- Rahman, Natasya Mazida, and Ghina Allam Nurhusna, 'Implementasi Metodologi 5S Sebagai Upaya Meningkatkan Produktivitas Karyawan Kantor Pelayanan Publik XYZ', *Seminar Dan Konferensi Nasional IDEC*, 2019, 2–3.
- Rantung, R.H. Adriana, Pinontoan R. Odi, and Lery Suoth, 'Analisis Penerapan Budaya 5R (Ringkas, Rapi, Resik, Rawat, Rajin) Pada Pembangunan Gedung Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi Oleh PT. Adhi Karya (Persero) Tbk', *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 7.5 (2018), 1–7
- Riduwan, and Sunarto, *Pengantar Statistika Untuk Penelitian Pendidikan, Sosial, Ekonomi Komunikasi, Dan Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2013)

- Rochmah, Erma Awalien, 'Pengelolaan Layanan Perpustakaan', *TA'ALLUM*, 04.02 (2016), 277–92
- Rodin, Rhoni, 'Penerapan Fungsi Manajemen Dalam Pengelolaan Perpustakaan Madrasah Aliyah (Studi Kasus Di Perpustakaan MAN 2 Palembang)', *Tik Ilmeu : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 3.2 (2019), 125.
- Rokan, M. Reza, 'Manajemen Perpustakaan Sekolah', *IQRA : Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 11.1 (2017), 2–6.
- Saefrudin, 'PENGORGANISASIAN DALAM MANAJEMEN', *Jurnal Al-Hikmah*, 5.2 (2017)
- Sinollah, and Masruro, 'Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Toko Mayang Collection Cabang Kepanjen)', *Jurnal Dialektika*, 4.1 (2019), 45–64
- Siregar, Sofiyana, *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Dengan Perbandingan, Perhitungan Manual & SPSS* (Jakarta: Kencana, 2015)
- Siswadi, Fery, Hari Muharam, and Sufrin Hannan, 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan', *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 18 (2019).
- Sugianto, Welly, and Bobby Mandala Putra, 'Penerapan 5S Pada Lembaga Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan', *Prosiding Seminar Nasional Ilmu Sosial & Teknologi (Saintek)*, 4 (2022), 284–89
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016)
- Sukmadinata, NANA Syaodih, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008)
- Tjiptono, Andi, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2008)

Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Yogyakarta: Raja Grafindo Persada, 2004)

‘Undang-Undang Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Tentang Perpustakaan, Pasal 1, Ayat (2).’

‘Undang-Undang Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Tentang Perpustakaan, Pasal 1, Ayat (9).’

‘Undang-Undang Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Tentang Perpustakaan, Pasal 14’

‘Undang-Undang Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Tentang Standar Nasional Perpustakaan, Pasal 11, Ayat (1).’

Wahyudi, ‘Penerapan Budaya Kerja 5S Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan’, *Teknoterap*, 1.1 (2017), 49–71

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1: Form Kuesioner Penelitian

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN PEMUSTAKA MELALUI SEIRI, SEITON, SEISO, SEIKETSU, DAN SHITSUKE DI PERPUSTAKAAN FITK UIN WALISONGO SEMARANG

Assalamualaikum Wr. Wb

Selamat Pagi/Siang/Sore/Malam

Perkenalkan saya Elsa Damayanti mahasiswi S-1 Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang yang sedang melakukan penelitian dalam rangka memenuhi tugas akhir mata kuliah Skripsi. Berkaitan dengan hal tersebut, saya membutuhkan responden untuk mengisi seluruh pertanyaan di bawah yang akan digunakan sebagai data penelitian. Berikut adalah kriteria dari responden:

1. Mahasiswa FITK UIN Walisongo Semarang

2. Pernah berkunjung ke perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang

Apabila anda memenuhi kriteria tersebut, mohon bantuannya untuk meluangkan waktu anda selama kurang lebih 5-10 menit untuk mengisi form berikut. Seluruh informasi dan jawaban anda akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan penelitian. Tidak ada jawaban benar atau salah sehingga saya harap anda dapat menjawab pertanyaan berikut ini sesuai dengan kondisi anda.

Atas perhatian dan ketersediaanya, Saya ucapkan terima kasih
Wassalamualaikum Wr.Wb.

1. Nama
2. Program Studi

Pernyataan

- 1 = Sangat Tidak Setuju
 2 = Tidak Setuju
 3 = Setuju
 4 = Sangat Setuju

Variabel	No	Indikator	Harapan				Aktual				
			1	2	3	4	1	2	3	4	
Seiri	1.	Banyak buku terbaru									
	2.	Koleksi perpustakaan layak digunakan									
Seiton	3.	Penyimpanan buku sesuai rak									
	4.	Koleksi perpustakaan memiliki label yang jelas									
Seiso	5.	Perpustakaan terjaga kebersihannya									
	6.	Tersedia tempat sampah yang cukup									
Seiketsu	7.	Terdapat pedoman tata ruang yang jelas									
	8.	Peraturan perpustakaan diterapkan dengan baik									
Shitsuke	9.	Saya mengembalikan buku yang dipinjam sesuai dengan rak									
	10.	Petugas perpustakaan bertanggungjawab atas tugasnya									

Lampiran 2: Jawaban kuesioner penelitian

No	k.X1.1	X1.2	SEIRI	X2.1	X2.2	SEITON	X3.1	X3.2	SEISO	X4.1	X4.2	SEIKETSU	X5.1	X5.2	SHITSUKE	TOTAL SS
1.	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30
2.	3	2	5	2	2	4	3	3	6	3	3	6	3	2	5	26
3.	2	2	4	4	3	7	3	3	6	4	3	7	3	4	7	31
4.	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	29
5.	3	4	7	4	4	8	3	2	5	3	3	6	3	2	5	31
6.	4	3	7	2	2	4	4	3	7	4	3	7	4	3	7	32
7.	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	31
8.	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	4	8	4	4	8	28
9.	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	2	5	29
10.	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	32
11.	4	4	8	3	4	7	4	4	8	3	3	6	4	3	7	36
12.	3	3	6	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	29
13.	3	2	5	4	3	7	2	3	5	3	3	6	4	3	7	30
14.	4	3	7	3	4	7	2	3	5	4	2	6	4	3	7	32
15.	3	3	6	3	4	7	4	3	7	4	4	8	4	3	7	35
16.	3	3	6	3	3	6	3	2	5	3	3	6	3	2	5	28
17.	3	2	5	3	3	6	3	3	6	4	4	8	3	3	6	31
18.	3	2	5	3	3	6	3	1	4	3	3	6	3	2	5	26
19.	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30
20.	3	2	5	3	2	5	4	3	7	4	4	8	4	3	7	31
21.	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	2	5	29
22.	1	3	4	2	2	4	4	2	6	4	4	8	4	4	8	30
23.	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	2	6	3	3	6	31
24.	3	3	6	4	3	7	4	3	7	4	4	8	4	3	7	35
25.	3	3	6	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7	36
26.	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	2	5	28
27.	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	3	7	3	3	6	32
28.	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	29
29.	4	3	7	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	38
30.	4	3	7	3	4	7	3	3	6	4	4	8	3	3	6	34
31.	3	2	5	3	4	7	4	4	8	3	3	6	4	3	7	33
32.	4	3	7	2	4	6	4	4	8	4	4	8	4	3	7	36
33.	4	3	7	3	4	7	3	2	5	4	2	6	3	3	6	31
34.	3	3	6	4	3	7	3	3	6	3	3	6	3	3	6	31
35.	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30
36.	3	2	5	2	3	5	4	4	8	3	3	6	4	3	7	31
37.	3	3	6	3	3	6	3	2	5	3	3	6	3	4	7	30
38.	3	3	6	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	3	7	32
39.	3	3	6	3	3	6	4	3	7	3	3	6	4	3	7	32
40.	3	2	5	3	2	5	2	2	4	4	4	8	4	3	7	29
41.	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30
42.	4	1	5	3	2	5	2	3	5	4	4	8	2	3	5	28
43.	3	2	5	3	2	5	3	3	6	3	3	6	3	3	6	28
44.	4	2	6	4	3	7	4	3	7	3	3	6	4	3	7	33
45.	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	3	3	6	30
46.	2	2	4	3	2	5	3	2	5	3	3	6	3	4	7	27
47.	4	3	7	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7	37
48.	4	3	7	2	3	5	2	2	4	4	4	8	2	2	4	28
49.	3	3	6	3	2	5	3	2	5	3	3	6	3	2	5	27
50.	4	3	7	2	3	5	4	3	7	4	3	7	4	1	5	31
51.	4	3	7	4	2	6	4	4	8	4	4	8	4	3	7	36
52.	3	3	6	3	4	7	3	3	6	4	3	7	3	2	5	31
53.	3	4	7	4	3	7	3	3	6	4	4	8	3	3	6	34
54.	3	3	6	3	3	6	3	3	6	4	3	7	3	3	6	31
55.	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7	38
56.	3	3	6	2	3	5	3	2	5	3	3	6	3	3	6	28
57.	3	2	5	3	3	6	3	2	5	3	3	6	3	3	6	28
58.	3	3	6	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	3	7	36
59.	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	37
60.	3	2	5	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	3	7	35
61.	3	3	6	3	4	7	4	3	7	4	3	7	4	2	6	33
62.	3	2	5	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	34
63.	3	1	4	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	4	8	33
64.	3	2	5	3	3	6	3	2	5	4	4	8	3	4	7	31
65.	3	3	6	4	4	8	3	3	6	4	3	7	3	3	6	33
66.	3	3	6	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	35
67.	3	3	6	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	35
68.	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	2	6	36
69.	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	2	6	36
70.	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	3	7	37
71.	4	2	6	4	4	8	4	3	7	4	3	7	4	3	7	35
72.	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	39
73.	4	3	7	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	36

74.	3	3	6	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7	36
75.	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	2	6	38
76.	3	3	6	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	35
77.	4	3	7	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	3	7	36
78.	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	3	7	38
79.	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	39
80.	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	2	6	38
81.	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7	4	3	7	37
82.	3	3	6	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	37
83.	3	3	6	3	4	7	4	4	8	4	4	8	4	3	7	36
84.	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	3	7	4	2	6	33
85.	4	3	7	3	3	6	4	3	7	4	4	8	4	3	7	35
86.	4	2	6	3	3	6	4	3	7	4	3	7	4	3	7	33
87.	4	3	7	4	4	8	4	3	7	4	4	8	4	3	7	37
88.	4	2	6	3	4	7	4	3	7	4	4	8	4	3	7	35
89.	3	3	6	3	4	7	2	1	3	3	3	6	2	4	6	28
90.	4	3	7	3	4	7	4	3	7	4	4	8	4	3	7	36
91.	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	2	6	37
92.	3	3	6	3	3	6	4	4	8	4	3	7	4	3	7	34
93.	4	3	7	4	4	8	4	4	8	4	4	8	4	3	7	38
94.	3	2	5	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	34
95.	4	3	7	3	4	7	4	4	8	4	3	7	4	3	7	36
96.	4	3	7	4	3	7	4	4	8	4	3	7	4	2	6	35
97.	3	2	5	3	3	6	4	4	8	4	3	7	4	3	7	33

resp	X1.1	X1.2	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	TOTAL
1	4	4	4	3	4	4	3	4	1	1	32
2	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	37
3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	32
4	4	4	3	3	3	3	4	3	2	3	32
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
6	4	4	4	3	4	4	3	2	1	1	30
7	4	4	4	3	4	4	3	3	2	2	33
8	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	34
9	4	4	4	1	4	4	3	2	1	1	28
10	4	3	4	1	4	4	3	2	1	1	27
11	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	35
12	3	4	3	2	4	3	4	4	1	3	31
13	3	4	3	2	4	3	4	4	1	3	31
14	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	31
15	4	3	3	2	3	4	4	4	3	3	33
16	4	3	4	3	4	3	3	4	2	2	32
17	4	3	3	4	4	3	3	3	2	3	32

18	3	3	3	4	4	3	3	3	2	3	31
19	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	33
20	3	3	4	2	3	4	4	4	3	3	33
21	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	32
22	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	30
23	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	33
24	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	32
25	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	31
26	3	3	4	3	3	3	4	3	2	3	31
27	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	30
28	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	25
29	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	30
30	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	30
31	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	24
32	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2	23
33	3	3	2	3	2	2	4	3	2	3	27
34	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	27
35	3	3	3	3	4	3	4	3	2	2	30
36	3	3	3	2	4	4	3	4	2	2	30
37	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	33
38	3	3	4	2	3	3	4	3	1	2	28
39	3	4	3	2	3	3	4	2	2	2	28
40	3	3	4	3	3	3	4	3	2	2	30
41	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	33
42	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3	29
43	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	24
44	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	24
45	3	3	3	2	3	3	4	4	1	1	27

46	3	3	3	3	3	3	3	4	4	1	1	28
47	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	25
48	4	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	26
49	3	3	4	3	4	4	3	3	2	2	2	31
50	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	31
51	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	25
52	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	25
53	3	4	3	4	3	3	3	3	2	3	3	31
54	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	28
55	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	25
56	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	30
57	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	31
58	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	27
59	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
60	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	33
61	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	34
62	3	2	2	1	2	2	4	3	1	1	1	21
63	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	37
64	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	3	33
65	3	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	28
66	4	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	35
67	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	2	31
68	3	3	3	3	4	4	3	4	2	3	3	32
69	4	3	3	3	3	3	4	4	2	4	4	33
70	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	26
71	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	35
72	3	3	3	2	3	2	3	3	1	2	2	25
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30

74	3	3	2	2	2	3	3	3	2	1	24
75	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	27
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
77	4	4	4	3	4	3	4	4	2	2	34
78	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	37
79	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	31
80	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	33
81	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	29
82	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
83	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
84	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	30
85	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	37
86	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	34
87	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	33
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
89	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31
90	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	35
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
93	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	34
94	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	31
95	4	3	3	2	4	3	3	4	2	4	32
96	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	30
97	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	37

Lampiran 3: Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan rehabilitas aktual 5S

		correlations										
		X1.1	X1.2	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	TOTAL 5S
X1.1	Pearson Correlation	1	.270 ^{**}	.231 [*]	.350 ^{**}	.274 ^{**}	.345 ^{**}	.278 ^{**}	.117	.071	-.120	.520 ^{**}
	Sig. (2-tailed)		.007	.023	.000	.007	.001	.006	.255	.488	.243	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.270 ^{**}	1	.269 ^{**}	.367 ^{**}	.225 [*]	.229 [*]	.119	.080	.005	-.180	.453 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.007		.008	.000	.027	.024	.247	.435	.965	.077	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.1	Pearson Correlation	.231 [*]	.269 ^{**}	1	.381 ^{**}	.237 [*]	.324 ^{**}	.212 [*]	.141	.060	.059	.541 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.023	.008		.000	.019	.001	.037	.167	.559	.563	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.2	Pearson Correlation	.350 ^{**}	.367 ^{**}	.381 ^{**}	1	.412 ^{**}	.442 ^{**}	.363 ^{**}	.068	.200 [*]	-.035	.673 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.506	.049	.735	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.1	Pearson Correlation	.274 ^{**}	.225 [*]	.237 [*]	.412 ^{**}	1	.678 ^{**}	.399 ^{**}	.264 ^{**}	.389 ^{**}	.257 [*]	.766 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.007	.027	.019	.000		.000	.000	.009	.000	.011	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.2	Pearson Correlation	.345 ^{**}	.229 [*]	.324 ^{**}	.442 ^{**}	.678 ^{**}	1	.420 ^{**}	.184	.248 [*]	.134	.759 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.001	.024	.001	.000	.000		.000	.072	.014	.192	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X4.1	Pearson Correlation	.278 ^{**}	.119	.212 [*]	.363 ^{**}	.399 ^{**}	.420 ^{**}	1	.457 ^{**}	.147	.244 [*]	.636 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.006	.247	.037	.000	.000	.000		.000	.152	.016	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X4.2	Pearson Correlation	.117	.080	.141	.068	.264 ^{**}	.184	.457 ^{**}	1	.110	.213 [*]	.449 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.255	.435	.167	.506	.009	.072	.000		.283	.036	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X5.1	Pearson Correlation	.071	.005	.060	.200 [*]	.389 ^{**}	.248 [*]	.147	.110	1	-.016	.394 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.488	.965	.559	.049	.000	.014	.152	.283		.874	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X5.2	Pearson Correlation	-.120	-.180	.059	-.035	.257 [*]	.134	.244 [*]	.213 [*]	-.016	1	.262 ^{**}
	Sig. (2-tailed)	.243	.077	.563	.735	.011	.192	.016	.036	.874		.010
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL 5S	Pearson Correlation	.520 ^{**}	.453 ^{**}	.541 ^{**}	.673 ^{**}	.766 ^{**}	.759 ^{**}	.636 ^{**}	.449 ^{**}	.394 ^{**}	.262 ^{**}	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.010	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.746	10

Uji validitas dan reliabilitas harapan 5S

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	.287**	.250*	.268**	.101	.239*	.150	.204*	.233*	.194	.454**
	Sig. (2-tailed)		.004	.014	.008	.327	.018	.142	.045	.021	.057	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X1.2	Pearson Correlation	.287**	1	.459**	.333**	.316**	.352**	.053	.136	.160	.195	.506**
	Sig. (2-tailed)	.004		.000	.001	.002	.000	.604	.183	.117	.056	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.1	Pearson Correlation	.250*	.459**	1	.316**	.421**	.447**	.207*	.157	.135	.139	.552**
	Sig. (2-tailed)	.014	.000		.002	.000	.000	.042	.126	.187	.175	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X2.2	Pearson Correlation	.268**	.333**	.316**	1	.343**	.323**	.231*	.436**	.558**	.545**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.008	.001	.002		.001	.001	.023	.000	.000	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.1	Pearson Correlation	.101	.316**	.421**	.343**	1	.672**	.058	.269**	.164	.210*	.575**
	Sig. (2-tailed)	.327	.002	.000	.001		.000	.572	.008	.110	.039	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X3.2	Pearson Correlation	.239*	.352**	.447**	.323**	.672**	1	.107	.323**	.326**	.219*	.647**
	Sig. (2-tailed)	.018	.000	.000	.001	.000		.295	.001	.001	.031	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X4.1	Pearson Correlation	.150	.053	.207*	.231*	.058	.107	1	.329**	.112	.124	.382**
	Sig. (2-tailed)	.142	.604	.042	.023	.572	.295		.001	.273	.228	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X4.2	Pearson Correlation	.204*	.136	.157	.436**	.269**	.323**	.329**	1	.341**	.402**	.635**
	Sig. (2-tailed)	.045	.183	.126	.000	.008	.001	.001		.001	.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X5.1	Pearson Correlation	.233*	.160	.135	.558**	.164	.326**	.112	.341**	1	.685**	.683**
	Sig. (2-tailed)	.021	.117	.187	.000	.110	.001	.273	.001		.000	.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
X5.2	Pearson Correlation	.194	.195	.139	.545**	.210*	.219*	.124	.402**	.685**	1	.683**
	Sig. (2-tailed)	.057	.056	.175	.000	.039	.031	.228	.000	.000		.000
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
TOTAL	Pearson Correlation	.454**	.506**	.552**	.768**	.575**	.647**	.382**	.635**	.683**	.683**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.798	10

Rata-rata aktual 5S

Statistics

	X1.1	X1.2	Seiri	X2.1	X2.2	Seihon	X3.1	X3.2	Seiso	X4.1	X4.2	Seiketsu	X5.1	X5.2	Shitsuke	TotaL_5S
N	Valid 97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
	Missing 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.2990	2.7835	6.0825	3.2165	3.3299	6.5464	3.4948	3.1959	6.6907	3.6804	3.3608	7.0412	3.3402	3.1959	6.5361	32.8969
Std. Error of Mean	.05892	.06257	.09685	.06083	.06986	.10871	.06409	.07564	.12806	.04759	.05520	.08783	.05461	.05607	.07763	.33659
Median	3.0000	3.0000	6.0000	3.0000	3.0000	7.0000	4.0000	3.0000	7.0000	4.0000	3.0000	7.0000	3.0000	3.0000	7.0000	33.0000
Mode	3.00	3.00	6.00	3.00	4.00	7.00	4.00	3.00	8.00	4.00	3.00	8.00	3.00	3.00	7.00	31.00 ^a
Std. Deviation	.58032	.61622	.95383	.59908	.68802	1.07064	.63120	.74497	1.26129	.46874	.54363	.86503	.53787	.55225	.76461	3.31501
Variance	.337	.380	.910	.359	.473	1.146	.398	.555	1.591	.220	.296	.748	.289	.305	.585	10.989
Skewness	-.467	-.379	-.094	-.117	-.537	-.409	-.868	-.644	-.601	-.786	-.018	-.080	.057	.067	-.695	-.018
Std. Error of Skewness	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245
Kurtosis	1.319	.542	-.163	-.415	-.776	-.358	-.258	.080	-.445	-1.412	-.864	-1.669	-.807	-.082	.597	-1.180
Std. Error of Kurtosis	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485
Range	3.00	3.00	4.00	2.00	2.00	4.00	2.00	3.00	5.00	1.00	2.00	2.00	2.00	2.00	4.00	12.00
Minimum	1.00	1.00	4.00	2.00	2.00	4.00	2.00	1.00	3.00	3.00	2.00	6.00	2.00	2.00	4.00	27.00
Maximum	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	8.00	4.00	4.00	8.00	39.00
Sum	320.00	270.00	590.00	312.00	323.00	635.00	339.00	310.00	649.00	357.00	326.00	683.00	324.00	310.00	634.00	3191.00

a. Multiple modes exist. The smallest value is shown

Rata-rata harapan 5S

Statistics

	X1.1	X1.2	X2.1	X2.2	X3.1	X3.2	X4.1	X4.2	X5.1	X5.2
N	Valid 97	97	97	97	97	97	97	97	97	97
	Missing 0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	3.4227	3.2268	3.1443	2.8557	3.3196	3.2577	3.3918	3.2371	2.2680	2.6289
Std. Error of Mean	.05042	.04971	.06041	.07891	.06139	.05728	.05591	.07583	.08227	.07935
Median	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	3.0000	2.0000	3.0000
Mode	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00
Std. Deviation	.49655	.48958	.59494	.77714	.60461	.56418	.55069	.74684	.81029	.78155
Variance	.247	.240	.354	.604	.366	.318	.303	.558	.657	.611
Skewness	.318	.472	-.051	-.150	-.280	-.017	-.130	-.878	.429	-.306
Std. Error of Skewness	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245	.245
Kurtosis	-1.939	-.025	-.238	-.515	-.614	-.394	-.912	.797	-.129	-.205
Std. Error of Kurtosis	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485	.485
Range	1.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	3.00	3.00	3.00
Minimum	3.00	2.00	2.00	1.00	2.00	2.00	2.00	1.00	1.00	1.00
Maximum	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Sum	332.00	313.00	305.00	277.00	322.00	316.00	329.00	314.00	220.00	255.00

Lampiran 4 : Surat Pra Riset dan Izin Riset



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387
www.walisongo.ac.id

Nomor: B - 2074/Un.10.3/D.1/ PP.00.9/06/2024

06 Juni 2024

Lamp : -

Hal : Pengantar Pra Riset

a.n. : Elsa damayanti

NIM : 2003036026

Yth.

Kepala Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, bersama ini kami hadapkan mahasiswa :

Nama : Elsa Damayanti

NIM : 2003036036

Alamat : Ds. Pacul RT 28 RW 07 Kec. Talang Kab. Tegal

Judul skripsi : Analisis Kepuasan Pemuatata Melalui Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, dan Shitsuke di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang

Pembimbing :

1. Dr. Fatkurroji, M.Pd.

Mahasiswa tersebut membutuhkan data dengan tema/judul skripsi yang sedang disusun, oleh karena itu kami mohon Mahasiswa tersebut di ijinkan melaksanakan riset sampai dengan selesai.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak/Ibu disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan Bidang Akademik
Kelembagaan



Dr. Maufud Junaedi, M.Ag.

Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

Jalan Prof. Hamka Km.2 Semarang 50185
Telepon 024-7601295, Faksimile 024-7615387
www.walisongo.ac.id

Nomor: B - 1861 /Un.10.3/D.1/TA.00.01/06/2024

07 Juni 2024

Lamp : -

Hal : Mohon Izin Riset

a.n. : Elsa Damayanti

NIM : 2003036036

Yth.

Kepala Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr.Wb.,

Diberitahukan dengan hormat dalam rangka penulisan skripsi, atas nama mahasiswa :

Nama : Elsa Damayanti

NIM : 2003036036

Alamat : Ds. Pacul RT 28 RW 07 Kec. Talang Kab. Tegal

Judul skripsi : Analisis Kepuasan Pemuataka Melalui Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu,dan
Shitsuke di Perpustakaan FITK UIN Walisongo Semarang

Pembimbing :

1. Dr. Fatkurroji, M.Pd.

Sehubungan dengan hal tersebut mohon kiranya yang bersangkutan di berikan izin riset dan dukungan data dengan tema/judul skripsi yang akan disusun sampai dengan selesai. Demikian atas perhatian dan terakbulnya permohonan ini disampaikan terimakasih.

Wassalamu'alikum Wr.Wb.

a.n. Dekan,

Wakil Dekan Bidang Akademik

Kelembagaan



Dr. Mahfud Junaedi, M.Ag.

Tembusan :

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Walisongo Semarang (sebagai laporan)

RIWAYAT HIDUP

A. Identitas Diri

Nama : Elsa Damayanti
Tempat, Tanggal Lahir : Tegal, 24 Agustus 2002
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : Ds. Pacul RT 28 RW 07 Kec. Talang
Kab. Tegal
Email : elsadamayanti2488@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

1. Pendidikan Formal

- a. 2008-2014 MI NU 01 Pacul
- b. 2014-2017 SMP Ihsaniyah Kota Tegal
- c. 2017-2020 MANU Putri Buntet Cirebon
- d. 2020-2024 UIN Walisongo Semarang

2. Pendidikan Non Formal

- a. 2010-2014 MDTA Al-Azhar Pacul
- b. 2017-2020 PP. Nadwatul Ummah
- c. 2020-2022 PP. Darul Falah Besongo Semarang