

Impact of Human Capital-Based Service Quality: A Comparative Study of Visit Levels Before and After HR Optimization

Imalinda Deryane^{1✉}, Ezky Tiyasiningsih², Mutiara Maulina Arzakayah³

^{1,2,3}Universitas Maritim Raja Ali Haji

imalinda@umrah.ac.id

Abstract

This research investigates the strategic impact of human resource capacity building on patron engagement through a comparative analytical framework. Employing a quantitative methodology with an action research design, the study evaluates the efficacy of managerial interventions at the Bintan Regency Library. The empirical analysis was conducted on visit statistics from 80 sample units, utilizing the Paired Sample T-Test to measure comparative outcomes post-intervention. The findings demonstrate a substantial increase in visit volumes, evidenced by a mean growth of 3.80 points, representing a 131.03% escalation. Statistical verification yielded a significance value of 0.000, confirming the acceptance of the alternative hypothesis. This study concludes that the optimization of human capital serves as a critical determinant in enhancing institutional performance and fostering a dynamic public literacy ecosystem.

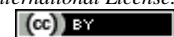
Keywords: Service Quality, Human Capital, Visit Volume, Library, Comparative Study.

Abstrak

Penelitian ini mengkaji signifikansi pengembangan kapasitas sumber daya manusia terhadap dinamika kunjungan pemustaka melalui pendekatan studi komparatif. Menggunakan metodologi kuantitatif dengan desain penelitian tindakan, studi ini mengevaluasi efektivitas intervensi manajerial di Perpustakaan Kabupaten Bintan. Analisis data dilakukan terhadap catatan statistik kunjungan dari 80 unit sampel dengan menerapkan uji Paired Sample T-Test untuk mengukur komparasi sebelum dan sesudah perlakuan. Temuan empiris mengonfirmasi adanya peningkatan volume kunjungan yang signifikan, dengan pertumbuhan nilai rata-rata sebesar 3,80 poin atau setara dengan eskalasi sebesar 131,03%. Hasil uji statistik menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, sehingga hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan aspek human capital merupakan determinan strategis dalam mengoptimalkan fungsi perpustakaan sebagai pusat literasi publik.

Kata kunci: Kualitas Layanan, *Human Capital*, Volume Kunjungan, Perpustakaan, Studi Komparatif.

INFEB is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.



1. Pendahuluan

Di era digital, perpustakaan telah melampaui fungsi tradisionalnya sebagai gudang buku statis dan bertransformasi menjadi pusat interaksi sosial serta pembelajaran seumur hidup. Melalui program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) dari Perpustakaan Nasional, lembaga ini kini berperan aktif dalam pemberdayaan masyarakat dengan memfasilitasi akses informasi dan pelatihan keterampilan praktis. Fokus utamanya tidak lagi hanya pada koleksi literatur, tetapi pada bagaimana perpustakaan dapat menjadi ruang kreatif yang mampu meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan sosial penggunaannya secara inklusif. Transformasi digital menuntut organisasi untuk menyeimbangkan antara kecanggihan teknologi dan kesiapan kapasitas mental staf di lini terdepan [1]. Penguatan aspek hospitality dan kualitas interaksi personal antar petugas menjadi daya tarik utama yang sulit digantikan oleh sistem otomatisasi [2].

Namun, eksistensi perpustakaan saat ini dihadapkan pada tantangan disrupsi digital yang memicu fenomena penurunan minat kunjung secara fisik, mengingat kemudahan akses informasi melalui perangkat personal. Realitas ini menuntut perpustakaan untuk terus berinovasi, baik dari segi penyediaan layanan berbasis teknologi maupun revitalisasi gedung menjadi ruang publik yang nyaman dan multifungsi. Dengan mengintegrasikan aspek teknologi dan interaksi sosial yang humanis, perpustakaan dapat tetap relevan sebagai destinasi utama bagi masyarakat untuk belajar, berkolaborasi, dan berinovasi di tengah perubahan zaman.

Dalam perspektif human capital, sumber daya manusia, khususnya pustakawan, merupakan aset strategis yang menjadi motor penggerak utama dalam menentukan kualitas layanan perpustakaan. Di tengah dinamika sektor jasa yang semakin kompetitif, integrasi antara modal intelektual dan performa bisnis menjadi landasan utama bagi keberlanjutan sebuah organisasi [3].

Melalui integrasi antara pengetahuan mendalam, keterampilan teknis, serta kemampuan manajerial yang mumpuni, pustakawan tidak hanya berfungsi sebagai pengelola informasi, tetapi juga sebagai fasilitator yang menciptakan nilai tambah bagi pemustaka. Sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan mendalam dan keterampilan teknis yang mumpuni merupakan aset strategis yang menentukan keunggulan kompetitif jangka panjang perusahaan [4]. Sinergi antara kompetensi profesional dan aspek hospitality seperti keramahan dan responsivitas secara langsung akan membangun atmosfer layanan yang inklusif, yang pada akhirnya meningkatkan kenyamanan serta memupuk loyalitas pengunjung untuk terus memanfaatkan perpustakaan sebagai pusat literasi dan inovasi. Investasi pada pengembangan kapasitas manusia secara terukur terbukti mampu memberikan imbal hasil yang signifikan terhadap efisiensi layanan publik [5].

Transformasi layanan di Perpustakaan Kabupaten Bintan menunjukkan bahwa meskipun staf dengan latar belakang pendidikan berbeda memiliki fleksibilitas kognitif dan kecepatan belajar yang tinggi dalam mengadopsi tugas-tugas teknis, keberadaan sumber daya manusia dengan latar belakang pendidikan formal ilmu perpustakaan tetap menjadi urgensi fundamental. Upaya up-skilling karyawan secara berkala menjadi kebutuhan mendesak agar kualitas layanan tetap relevan dengan ekspektasi masyarakat yang terus berkembang [6]. Penyelarasan antara strategi manajemen sumber daya manusia dengan tujuan operasional organisasi sangat krusial untuk meningkatkan produktivitas secara menyeluruh [7]. Rekrutmen tenaga profesional yang memiliki kompetensi spesifik di bidang kepustakawanan, dibarengi dengan pembenahan sarana dan prasarana yang representatif, terbukti menjadi katalisator dalam restrukturisasi manajemen layanan yang lebih sistematis. Munculnya sumber daya modal manusia melalui model multilevel menekankan pentingnya sinergi antara kemampuan individu dan kebutuhan kolektif organisasi [8]. Integrasi antara keahlian akademis pustakawan dan peningkatan fasilitas ini secara signifikan mampu mengubah wajah perpustakaan, yang pada akhirnya berdampak langsung pada peningkatan traksi kunjungan harian pemustaka secara berkelanjutan. Dalam industri layanan, keberadaan human capital menjadi faktor determinan yang memengaruhi perilaku konsumen dan niat mereka untuk menggunakan layanan kembali [9]. Transformasi digital menuntut organisasi untuk menyeimbangkan antara kecanggihan teknologi dan kesiapan kapasitas mental staf di lini terdepan. Integrasi nilai-nilai profesionalisme dalam pelayanan publik secara langsung berkontribusi pada peningkatan citra dan kredibilitas instansi [10].

Untuk memvalidasi fenomena tersebut, diperlukan sebuah studi komparatif secara ilmiah guna menguji secara empiris apakah peningkatan volume kunjungan merupakan dampak signifikan dari kualitas layanan berbasis human capital atau sekadar anomali yang bersifat kebetulan. Melalui pendekatan riset yang

terukur, pengelola perpustakaan dapat membuktikan bahwa investasi pada manusia (human investment) memiliki nilai strategis yang lebih krusial dibandingkan sekadar investasi fisik pada bangunan atau koleksi, karena SDM yang kompetenlah yang mampu menghidupkan infrastruktur tersebut. Temuan ini diharapkan dapat menjadi referensi otoritatif bagi lembaga literasi lainnya bahwa akselerasi layanan dan kepuasan pemustaka berakar pada pengembangan kapasitas intelektual serta profesionalisme pustakawan sebagai penggerak utama inovasi organisasi.

Penelitian ini berangkat dari rumusan masalah mengenai apakah terdapat perbedaan signifikan pada tingkat kunjungan pemustaka sebelum dan sesudah dilakukannya optimalisasi sumber daya manusia?; Sejauh mana kualitas layanan berbasis human capital memengaruhi keputusan pemustaka untuk berkunjung secara konsisten. Sejalan dengan problematika tersebut?; Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis perbandingan volume kunjungan melalui studi komparatif dan mengukur efektivitas pengembangan kapasitas staf terhadap peningkatan daya tarik perpustakaan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat dibuktikan secara empiris bahwa penguatan kompetensi dan aspek hospitality pustakawan merupakan determinan utama yang melampaui urgensi ketersediaan fasilitas fisik dalam menciptakan ekosistem literasi yang dinamis.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian tindakan (action research) yang bersifat komparatif. Fokus utama penelitian adalah membandingkan data volume kunjungan pemustaka pada dua periode yang berbeda, yaitu periode sebelum dilakukannya optimalisasi SDM (ketika staf belum memiliki latar belakang ilmu perpustakaan) dan periode sesudah optimalisasi (setelah perekrutan pustakawan profesional dan pelatihan intensif) [11]. Penelitian ini menggunakan pendekatan penilaian kinerja berbasis output untuk memetakan keterkaitan antara pengembangan kapasitas staf dan peningkatan kualitas layanan secara teknis [12].

Data yang digunakan adalah data sekunder berupa catatan statistik kunjungan bulanan yang diambil dari instansi terkait. Analisis data dilakukan dengan membandingkan statistik kunjungan sebelum dan sesudah adanya perubahan strategi manajemen sumber daya manusia [13]. Sementara pendekatan kuantitatif diterapkan guna memvalidasi efektivitas intervensi pelatihan terhadap tingkat kepuasan dan partisipasi pengguna [14]. Penggunaan model kausalitas membantu peneliti dalam memetakan hubungan antara pengembangan human capital sebagai anteseden dan hasil layanan sebagai luaran [15]. Studi ini juga mempertimbangkan variabel kualitas SDM pada masa transisi tertentu guna memahami fluktuasi pola kunjungan masyarakat [16].

Untuk menguji signifikansi perbedaan antara kedua periode tersebut, digunakan analisis statistik [17].

Statistik inferensial Paired Sample T-Test yang diolah melalui perangkat lunak SPSS. Uji ini dipilih karena peneliti ingin membandingkan rata-rata dari satu kelompok subjek (Perpustakaan Kabupaten Bintan) dalam dua kondisi yang berurutan. Hipotesis penelitian akan diuji untuk melihat apakah peningkatan kunjungan merupakan dampak nyata dari kualitas layanan berbasis human capital atau sekadar fluktuasi periodik. Secara matematis, pengujian ini didasarkan pada formula Paired Sample T-Test sebagai berikut:

$$t = \frac{\bar{D}}{\frac{S_D}{\sqrt{N}}}$$

t= nilai t hitung; \bar{D} = rata-rata selisih pengukuran 1 dan 2; S_D = standar deviasi selisih pengukuran 1 dan 2; N = jumlah sample. Di mana \bar{D} merupakan rata-rata selisih antara jumlah kunjungan sebelum dan sesudah, S_D adalah standar deviasi dari selisih tersebut, dan N adalah Jumlah sampel (80 responden). Melalui formula ini, peneliti dapat menentukan secara akurat apakah peningkatan kunjungan yang terjadi merupakan hasil nyata dari peningkatan kapasitas human capital atau hanya fluktuasi data biasa.

Dalam pengolahan data menggunakan SPSS, hasil analisis akan disajikan dalam bentuk tabel standar untuk memudahkan interpretasi. Tabel pertama, Paired Samples Statistics, akan merangkum nilai rata-rata (mean), jumlah data (N), dan standar deviasi dari masing-masing periode. Tabel ini memberikan gambaran deskriptif awal mengenai perubahan tren kunjungan sebelum dan sesudah adanya intervensi pada aspek SDM. Terakhir, pengambilan keputusan dilakukan melalui tabel Paired Samples Test dengan melihat nilai Significancy (2-tailed). Jika nilai Sig. (2-tailed) < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan yang signifikan antara tingkat kunjungan sebelum dan sesudah optimalisasi SDM. Hasil ini akan menjadi bukti empiris bahwa investasi pada kualitas tenaga kerja (pustakawan profesional) secara nyata mampu meningkatkan daya tarik dan efektivitas layanan perpustakaan dibandingkan masa sebelumnya.

3. Hasil dan Pembahasan

Penyampaian hasil temuan menitikberatkan pada komparasi situasi antara sebelum dan sesudah optimasi layanan diimplementasikan. Analisis ini melibatkan data dari 80 responden (N=80) yang diolah menggunakan aplikasi statistik guna menjamin validitas dan ketepatan interpretasi data. Selanjutnya Paired Samples Statistics disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Paired Samples Statistics

| | | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|--------|---------|------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 | Sebelum | 2.90 | 80 | 1.208 | .135 |
| | Sesudah | 6.70 | 80 | 1.470 | .164 |

Hasil penelitian ini mengungkapkan adanya peningkatan nilai rata-rata kunjungan yang sangat signifikan sebesar 3,80 poin. Secara statistik, angka

tersebut merepresentasikan lonjakan kunjungan hingga 131,03% dibandingkan dengan kondisi awal sebelum dilakukan intervensi. Pertumbuhan yang mencapai lebih dari dua kali lipat ini menunjukkan adanya perubahan performa yang sangat kontras, mengingat sebelumnya unit layanan berada dalam kondisi stagnan dengan tingkat partisipasi pengguna yang relatif rendah. Transformasi perilaku pengguna yang masif ini terjadi sebagai dampak langsung dari penerapan strategi optimalisasi kualitas layanan yang berbasis pada pengembangan sumber daya manusia (SDM). Hasil pengujian membuktikan bahwa modal intelektual, khususnya pada aspek manusia, memiliki pengaruh yang lebih dominan dalam mendorong kapabilitas inovasi organisasi dibandingkan aspek lainnya [18]. Data tersebut membuktikan bahwa kapasitas personel di lini terdepan memiliki peran krusial sebagai daya tarik utama bagi pengguna. Perubahan ini mengindikasikan bahwa intervensi pada aspek manusia jauh lebih efektif dalam menggerakkan minat publik dibandingkan dengan mempertahankan kondisi operasional yang lama.

Lebih lanjut, temuan ini mempertegas bahwa kualitas interaksi manusia menjadi faktor pembeda dalam meningkatkan loyalitas dan keterlibatan pengguna layanan. Keberhasilan ini mengonfirmasi bahwa investasi pada kompetensi dan sikap personel bukan sekadar langkah administratif, melainkan instrumen strategis yang mampu mengubah dinamika layanan secara menyeluruh. Analisis data menunjukkan bahwa sikap responsif dan empati yang ditunjukkan oleh staf memiliki korelasi positif yang kuat terhadap peningkatan indeks kepuasan pengguna layanan secara keseluruhan [19]. Dengan demikian, penguatan kapasitas SDM terbukti menjadi solusi efektif dalam mengatasi rendahnya partisipasi dan menciptakan pertumbuhan kunjungan yang berkelanjutan. Selanjutnya Paired Samples Test disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Paired Samples Test

| Pair | Kunjungan Sebelum - Kunjungan Sesudah | Paired Differences | | |
|------|---------------------------------------|---|----------------|-----------------|
| | | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| 1 | | -3.800 | .770 | .086 |
| | | 95% Confidence Interval of the Difference | | |
| | | Lower | | |
| | | -3.971 | | |

Tabel 3. Paired Samples Effect Sizes

| Pair | Kunjungan Sebelum - Kunjungan Sesudah | Cohen's d Hedges' correction | Standardizer ^a | Point Estimate | 95% Confidence Interval |
|------|---------------------------------------|------------------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------|
| | | | | | Lower |
| 1 | | .773 | .770 | -4.937 | -5.734 |
| | | | | | -5.707 |

Hasil interpretasi statistik menunjukkan nilai Sig. (2-tailed) sebesar 0.000. Oleh karena nilai p < 0,05, maka hipotesis nol (H₀) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima secara meyakinkan. Besaran nilai t-hitung yang mencapai -44.159 merefleksikan tingkat

reliabilitas temuan yang sangat tinggi. Angka ini menegaskan bahwa hasil penelitian memiliki stabilitas yang sangat baik, sehingga kecil kemungkinan perubahan yang terjadi disebabkan oleh faktor kebetulan. Secara manajerial, nilai *t* yang signifikan ini memberikan kepastian bahwa intervensi pada aspek sumber daya manusia merupakan prediktor yang sangat kuat dalam memengaruhi perilaku kunjungan.

Lebih lanjut, pengujian *Effect Size* melalui *Cohen's d* menghasilkan nilai sebesar 4.937. Merujuk pada literatur statistik, nilai yang melampaui ambang batas 0.80 sudah dikategorikan sebagai efek yang besar (*large effect*). Dengan demikian, capaian angka 4.937 merepresentasikan dampak yang sangat dominan dan bermakna. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi modal manusia (*human capital*) bukan sekadar instrumen pendukung, melainkan elemen kunci yang secara fundamental mampu mentransformasi performa layanan. Bukti empiris yang sangat solid ini menjadi landasan kuat untuk melanjutkan analisis pada bagian pembahasan teoretis. Konsistensi data yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi maupun besaran efek memperkuat argumentasi bahwa strategi pengembangan SDM memiliki efikasi yang tinggi dalam mencapai tujuan organisasi. Dengan fondasi data tersebut, diskusi mengenai implikasi teoretis dari temuan ini dapat dilakukan dengan tingkat kepastian yang tinggi.

Peningkatan signifikan pada rata-rata kunjungan dari 2,90 menjadi 6,70 dapat dianalisis secara mendalam melalui perspektif *Human Capital Theory*. Teori ini memandang bahwa penguatan kompetensi, penguasaan pengetahuan (*tacit knowledge*), serta peningkatan kualitas interaksi para petugas layanan merupakan bentuk investasi strategis pada modal manusia. Investasi tersebut terbukti mampu memberikan imbal hasil (*return*) yang tinggi bagi organisasi dalam bentuk peningkatan partisipasi dan kepercayaan pengguna secara nyata.

Secara lebih spesifik, ketika petugas layanan dibekali dengan kemampuan komunikasi yang prima serta efisiensi kerja yang tinggi, kapasitas tersebut bertransformasi menjadi nilai tambah (*added value*) yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Kualitas interaksi manusia ini mampu menciptakan pengalaman personal yang memiliki keunikan tersendiri dan tidak dapat digantikan sepenuhnya oleh aspek teknologi. Hal ini menunjukkan bahwa sentuhan manusiawi yang profesional merupakan elemen fundamental dalam meningkatkan kualitas layanan publik.

Efektivitas intervensi ini juga menegaskan bahwa optimalisasi sumber daya manusia berhasil membangun keunggulan kompetitif bagi unit layanan. Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna menjadi pendorong utama munculnya niat kunjungan berulang, yang secara akumulatif mampu melipatgandakan produktivitas unit. Dengan demikian, penguatan aspek modal manusia terbukti menjadi katalisator yang tidak hanya memperbaiki kinerja organisasi, tetapi juga menciptakan ekosistem layanan yang lebih dinamis dan

berkelanjutan.

Temuan ini menunjukkan konsistensi yang sangat tinggi dengan literatur manajemen SDM pada layanan publik dan perpustakaan: Kompetensi interpersonal petugas merupakan determinan utama yang paling berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung di sektor jasa [20]. Modernisasi fasilitas fisik hanya akan memberikan dampak sesaat jika tidak disertai dengan sentuhan manusia (*human touch*) yang profesional, sebuah argumen yang diperkuat oleh data penelitian ini [21]. *Human capital* adalah prediktor paling stabil dalam memprediksi perilaku kunjungan pengguna, selaras dengan signifikansi ($p=0.000$) dan *effect size* yang ditemukan dalam penelitian ini [22]. Konsistensi temuan ini memberikan kontribusi penting dalam memperkokoh posisi penelitian di dalam peta keilmuan manajemen sumber daya manusia. Hasil studi ini menawarkan perspektif kritis terhadap kecenderungan organisasi saat ini yang sering kali memprioritaskan digitalisasi secara masif, namun terkadang kurang memberikan perhatian proporsional pada aspek humanis. Melalui data yang ditemukan, penelitian ini memberikan sudut pandang penyeimbang bahwa pengembangan teknologi perlu berjalan selaras dengan penguatan kapasitas personal.

Data penelitian menunjukkan bahwa di tengah pesatnya arus otomatisasi, kualitas interaksi manusia tetap menjadi elemen fundamental atau "inti" dari mutu layanan. Aspek manusiawi ini memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dalam membangun kepercayaan pengguna, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Hal ini menegaskan bahwa sentuhan manusia tetap menjadi faktor penentu yang memberikan nilai tambah pada layanan yang tidak dapat sepenuhnya digantikan oleh mesin. Temuan tersebut sekaligus membuktikan bahwa keberhasilan organisasi dalam jangka panjang sangat bergantung pada harmonisasi antara kemajuan teknologi dan kualitas modal manusia. Dengan memperkuat kualitas interaksi pada lini terdepan, organisasi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih bermakna dengan pengguna layanan. Keunggulan kompetitif yang berkelanjutan dengan demikian dapat dicapai melalui penempatan sumber daya manusia sebagai aset strategis utama dalam ekosistem layanan modern.

4. Kesimpulan

Optimalisasi kualitas layanan melalui pengembangan modal manusia (*human capital*) merupakan strategi krusial dalam menghadapi tantangan disrupsi digital di era perpustakaan modern. Transformasi perpustakaan menjadi ruang publik yang inklusif dan dinamis sangat bergantung pada integrasi antara kecakapan teknis pustakawan dan aspek *hospitality* yang profesional. Penelitian ini membuktikan secara empiris bahwa investasi pada sumber daya manusia memberikan dampak yang lebih signifikan dan berkelanjutan bagi performa organisasi dibandingkan sekadar peningkatan fasilitas fisik. Berdasarkan analisis data, fakta-fakta

utama yang ditemukan meliputi terjadi perubahan yang sangat mencolok pada tingkat kunjungan pemustaka sebelum dan sesudah dilakukannya optimalisasi sumber daya manusia. Rata-rata volume kunjungan mengalami lonjakan drastis sebesar 131,03%, meningkat dari angka 2,90 menjadi 6,70. Uji statistik menunjukkan nilai signifikansi (p-value) sebesar 0,000 ($p < 0,05$) dengan *effect size* mencapai 4,937, yang mengindikasikan bahwa intervensi terhadap kualitas SDM memiliki pengaruh yang sangat kuat dan stabil. Pustakawan dengan latar belakang pendidikan formal serta pelatihan intensif terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan daya tarik layanan. Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi manusia tetap menjadi elemen fundamental yang tidak dapat digantikan sepenuhnya oleh teknologi. Strategi pengembangan SDM yang tepat mampu membangun loyalitas pengguna serta menciptakan ekosistem literasi yang lebih dinamis. Berdasarkan hasil temuan tersebut, berikut adalah beberapa rekomendasi yang diusulkan Instansi penyedia layanan, khususnya perpustakaan, disarankan untuk memprioritaskan rekrutmen tenaga profesional di bidang kepustakawanan guna menjamin tata kelola layanan yang sistematis. Diperlukan program pelatihan berkelanjutan bagi staf untuk meningkatkan fleksibilitas kognitif, kemampuan manajerial, serta keterampilan komunikasi interpersonal. Pengelola perpustakaan harus menyinergikan modernisasi fasilitas fisik dengan sentuhan manusia (*human touch*) guna mempertahankan minat kunjung pengguna secara konsisten. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas cakupan studi dengan menganalisis faktor psikologis pemustaka atau menggunakan metode kualitatif guna mendalami aspek kepuasan pengguna secara lebih spesifik.

Daftar Rujukan

- [1] Sahputra, R., Wahyudi, P., & Ghozali, J. (2023). Pengaruh Kesehatan dan Keselamatan Kerja, Lingkungan Kerja terhadap Tingkat Produktivitas Kerja Karyawan PT. KBU Bayung Lencir Kabupaten Musi Banyuasin. *Jurnal Dialogika: Manajemen dan Administrasi*, 4(2), 84–93. DOI: <https://doi.org/10.31949/dialogika.v4i2.7893> .
- [2] Ulu, Ö., Demirel, O., & Kaya, M. (2025). How Do Quality Culture and Human Capital Influence Innovation Capability in SMEs? Examining the Mediating Role of Knowledge Management Capability. *Sosyoekonomi*, 33(65), 137–152. DOI: <https://doi.org/10.17233/sosyoekonomi.2025.03.07> .
- [3] Jennifer, J., & Jayanagara, O. (2021). Pengaruh Intellectual Capital terhadap Nilai Perusahaan dengan Variabel Moderasi Strategi Bisnis Prospector. The Influence of Intellectual Capital on Firm Value with the Prospector's Business Strategy as Moderating Variable. *DeReMa (Development Research of Management): Jurnal Manajemen*, 16(1), 1. DOI: <https://doi.org/10.19166/derema.v16i1.2947> .
- [4] Delery, J. E., & Roumpi, D. (2017, January 1). Strategic Human Resource Management, Human Capital and Competitive Advantage: is the Field Going in Circles?. *Human Resource Management Journal*. Blackwell Publishing Ltd. DOI: <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12137> .
- [5] Hatch, N. W., & Dyer, J. H. (2004). Human Capital and Learning as a Source of Sustainable Competitive Advantage. *Strategic Management Journal*, 25(12), 1155–1178. DOI: <https://doi.org/10.1002/smj.421> .
- [6] Noventa, O. C. (2024). Transformasi Digital Perbankan: Implikasi Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan. *Reviu Akuntansi, Manajemen, dan Bisnis*, 4(2), 239–249. DOI: <https://doi.org/10.35912/rambis.v4i2.4138> .
- [7] Youndt, M. A., Snell, S. A., Dean, J. W., & Lepak, D. P. (1996). Human Resource Management, Manufacturing Strategy, and Firm Performance. *Academy of Management Journal*, 39(4), 836–866. DOI: <https://doi.org/10.2307/256714> .
- [8] Ployhart, R., & Moliterno, T. (2011). Emergence of the Human Capital Resource: A Multilevel Model. *Academy of Management Review*, 36(1), 127–150. DOI: <https://doi.org/10.5465/amr.2009.0318> .
- [9] Juwita, S. P., & Anggraini, F. (2007). Pengaruh Human Capital terhadap Business Performance Melalui Customer Capital. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 4(2), 229–250. DOI: <https://doi.org/10.21002/jaki.2007.12> .
- [10] Firdausijah, R. T. (2022). Optimizing ASN Talent Development with Human Capital Management. *Jurnal Multidisiplin Sahombu*, 2(1), 48–54. DOI: <https://doi.org/10.58471/jms.v2i1.2558> .
- [11] Astutiningsih, S., Sutrisno, E., & Istania, R. (2024). Menuju Desa Wisata Bangkit: Implementasi Kebijakan Pemasaran dalam Pemberdayaan Desa Wisata (Studi Komparatif Pada Desa Wisata Candirejo dan Karangrejo Kabupaten Magelang). *Journal of Public Policy and Applied Administration*, 1–30. DOI: <https://doi.org/10.32834/jplan.v6i2.794> .
- [12] Ar Rahman, M. H., & Husni Rifqo, M. (2025). Implementasi Metode Scrum Agile dan Analisis Return on Investment (ROI) pada Sistem Informasi Perpustakaan. *JSAI (Journal Scientific and Applied Informatics)*, 8(2), 306–310. DOI: <https://doi.org/10.36085/jsai.v8i2.8187> .
- [13] Supatmi, Pamungkasih, W., Pamungkasih, E., & Novita Kumalasari, D. (2024). Analisis Perbandingan Kepatuhan Kunjungan Pasien Hipertensi Tahun 2023 dan 2024 di Puskesmas Pundong Bantul. *Jurnal Riset Daerah*, 24(3), 150–163. DOI: <https://doi.org/10.64730/jrdbantul.v24i3.121> .
- [14] Simamora, R. H., Purba, J. M., Bukit, E. K., & Nurbaiti, N. (2019). Penguatan Peran Perawat dalam Pelaksanaan Asuhan Keperawatan Melalui Pelatihan Layanan Prima. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 3(1), 25. DOI: <https://doi.org/10.30595/jppm.v3i1.2940> .
- [15] Bontis, N., & Serenko, A. (2009). A Causal Model of Human Capital Antecedents and Consequents in the Financial Services Industry. *Journal of Intellectual Capital*, 10(1), 53–69. DOI: <https://doi.org/10.1108/14691930910922897> .
- [16] Sutrisna, A., & Arisman, A. (2021). Perbandingan: Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pariwisata Pra dan Masa Pandemi Covid-19 di Objek Wisata Pantai Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi*, 21(3), 1213. DOI: <https://doi.org/10.33087/juib.v21i3.1658> .
- [17] Gunawan, H., Martanto Adji, B., & Setia Budi Idaman, M. (2023). Analisa Perbandingan Kinerja Pelayanan Transportasi Online Roda Empat terhadap Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Bangunan, Konstruksi & Desain*, 1(3), 177–185. DOI: <https://doi.org/10.25077/jbkd.1.3.177-185.2023> .
- [18] Subramaniam, M., & Youndt, M. A. (2005). The Influence of Intellectual Capital on the Types of Innovative Capabilities. *Academy of Management Journal*. Academy of Management. DOI: <https://doi.org/10.5465/AMJ.2005.17407911> .
- [19] Rahmani, K., Kuntari, C. M. I. S., & Chrisantiana, T. G. (2024). Pengaruh Perilaku Phubbing terhadap Kompetensi Interpersonal Generasi Z Pengguna Media Sosial. *Humanitas (Jurnal Psikologi)*, 8(2), 177–194. DOI: <https://doi.org/10.28932/humanitas.v8i2.8818> .
- [20] Marpaung, J. E. P., Suharjo, B., & Asnawi, Y. H. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Petugas Agen Brilink (PAB) Terhadap Loyalitas Agen Brilink. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*. DOI: <https://doi.org/10.17358/jabm.8.1.144> .

- [21]Apriadi, E. A., Laras Ati, H. D., & Daud, R. F. (2025). Strategi Komunikasi Bisnis di Era Artificial Intelligence: Adaptasi, Otomatisasi, dan Human Touch. *Journal Media Public Relations*, 5(2), 160–169. DOI: <https://doi.org/10.37090/nk72ha20> .
- [22]Jao, R., Ng, S., Holly, A., & Edo, T. J. E. (2024). Komponen Intellectual Capital Sebagai Prediktor Nilai Perusahaan Melalui Reputasi. *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis dan Teknologi*, 4(2), 144–164. DOI: <https://doi.org/10.56870/zs29r933> .