

# Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan (Studi Kasus Perpustakaan TI ISTN)

**Erika**

Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri  
Institut Sains dan Teknologi Nasional  
e-mail : er1k4\_ye2n1@yahoo.com

## **ABSTRAK**

*Tingkat kesuksesan perusahaan jasa dapat diukur dari seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Kepuasan merupakan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Perpustakaan merupakan salah satu lembaga penyedia jasa yang vital dalam dunia pendidikan, begitu pula dengan Perpustakaan Teknik Industri ISTN. Pada penelitian ini fokus analisis adalah pada fasilitas peminjaman buku yang diberikan kepada mahasiswa. Untuk melihat sistem kualitas jasa pada sistem perpustakaan digunakan dimensi kualitas jasa dalam "Assessment of Library Service Quality", serta dengan menggunakan Dimensi Kualitas Jasa dari Bery & Parasuraman. Dari perhitungan gap diperoleh hasil bahwa semua dimensi bernilai negatif yang berarti persepsi pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka. Namun dari plot rata-rata dimensi pada diagram dua dimensi, didapatkan bahwa ada 7 variabel yang masuk pada kuadran 3 yang berarti mahasiswa TI ISTN sudah puas dengan pelayanan perpustakaan.*

## **Kata Kunci :**

*Perpustakaan, Assessment of Library Service Quality, Dimensi Kualitas Jasa Bery & Parasuraman*

## **Abstract**

*The success rate of service companies can be measured by how much the level of customer satisfaction with the services provided. Satisfaction is a gap between customer perceptions and expectations. The library is one of the vital service providers in the world of education, as is the ISTN Industrial Engineering Library. In this study the focus of the analysis is on the book lending facilities provided to students. To see the service quality system in the library system the service quality dimension is used in the "Assessment of Library Service Quality", as well as by using the Service Quality Dimension from Bery & Parasuraman. The gap calculation shows that all dimensions are negative, which means customer perceptions are not in line with their expectations. However, from the average plot dimension in the two-dimensional diagram, it was found that there are 7 variables entered in quadrant 3, which means that ISTN IT students are satisfied with library services.*

## **Keyword :**

*Library, Assessment of Library Service Quality, Bery & Parasuraman Service Quality Dimensions*

## **1. PENDAHULUAN**

Sebuah perusahaan jasa sangat erat kaitannya dengan pelanggan, karena salah satu dari karakteristik perusahaan jasa adalah berhubungan dengan konsumen secara intensif. Untuk itu tingkat kesuksesan perusahaan jasa dapat diukur dari seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Rasa tidak puas akan dapat menyebabkan pelanggan berpindah pada produsen lain. Kepuasan merupakan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan pelanggan. Persepsi adalah penilaian pelanggan terhadap suatu produk atau jasa, sedangkan harapan adalah harapan atau keinginan pelanggan akan produk atau jasa yang dirasakan.

Perpustakaan merupakan salah satu fasilitas kampus yang sangat strategis fungsinya bagi terselenggaranya pendidikan yang berkualitas.

Perpustakaan adalah sumber utama bagi mahasiswa dalam menyediakan literatur perkuliahan, selain internet. Karena itu perpustakaan harus bisa menyediakan referensi dan informasi yang lengkap, akurat, dan aktual. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilakukan di seluruh aspek, baik aspek Sumber Daya Manusia (SDM) maupun aspek teknis. Perpustakaan seharusnya menjadi motor untuk melakukan pembelajaran, baik secara formal maupun non formal. Selain itu perpustakaan juga harus bisa mendorong kemajuan dunia pendidikan. Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan manajemen pengelolaan yang baik. Secara formal perpustakaan bisa lebih meningkatkan kreatifitasnya dalam menyediakan informasi. Untuk melihat apakah perpustakaan TI ISTN sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk mahasiswa maka dilakukan penelitian untuk mengetahui tingkat kualitas jasa yang

diberikan Perpustakaan TI ISTN dalam memberikan layanan kepada pelanggannya.

Dalam "Assessment of Library Service Quality", dimensi kualitas jasa secara garis besar dibagi dalam 3 kategori, yaitu:

- Pengaruh pelayanan (*Affect of Service*)
- Pengendalian informasi (*information control*)
- Perpustakaan sebagai tempat (*library as place*)

Cook, C. dan Heath, F. M. (2001) juga membagi dimensi kualitas jasa pada sistem perpustakaan menjadi beberapa kategori, yaitu:

- Pengaruh pelayanan (*Affect of Service*)  
Dimensi ini meliputi dimensi empati, tanggung jawab (*responsiveness*), dan *Assurance*.
- Reliability
- Library as Place*  
Dimensi ini meliputi utilisasi ruangan yang ada di perpustakaan (*utilization space*) dan perpustakaan sebagai symbol intelektualitas.
- Self reliance*
- Comprehensive collections*
- Kemudahan akses  
Dimensi ini meliputi tata letak perpustakaan, kecepatan dalam mengakses lokasi, dan lokasi dari perpustakaan.

Dalam merumuskan harapan pelanggan harus dicari :

- Customer Attribute  
Dimensi atau karakteristik produk / jasa yang diinginkan oleh konsumen. Customer Attribute dibedakan menjadi dua :
  - Customer Attribute Generic : bersifat umum dan berlaku untuk produk maupun jasa. Yang termasuk atribut ini adalah Faster, Better, Cheaper
  - Customer Attribute Spesifik : bersifat spesifik untuk salah satu jenis, spesifik untuk jasa atau untuk produk.
- 8 Dimensi Kualitas Barang menurut Bery & Parasuraman :
  - Performance : fungsi pokok
  - Features : Tambahan pada fungsi pokok
  - Reliability : Tingkat keberhasilan produk melakukan fungsinya secara optimal
  - Conformance : Tingkat kemampuan produk memenuhi standard
  - Durability : Daya tahan
  - Service ability : kemudahan pemeliharaan & perbaikan
  - Aesthetics : Keindahan, keenakan dipandang
  - Perceived Quality : reputasi, citra. merek
- 10 Dimensi Kualitas Jasa menurut Bery & Parasuraman :
  - Reliability** : Kemampuan menghasilkan performance secara konsisten
  - Responsiveness** : Keunggulan & kesiapan pegawai dalam menyediakan jasa.

C. **Competence** : Keterampilan & pengetahuan yang dimiliki untuk menghasilkan jasa

D. **Access** : Kemudahan memperoleh pelayanan

E. **Courtesy** : Kesopanan & keramahan dalam melayani

F. **Communication** : Kemampuan menyampaikan informasi kepada konsumen & mendengarkan konsumen

G. **Credibility** : Kejujuran (dapat dipercaya) dan reputasi perusahaan

H. **Security** : Aman (bebas) dari bahaya, resiko kehilangan/kerusakan baik fisik, keuangan atau rahasia.

I. **Pengertian kepada konsumen** : Usaha untuk mengerti kebutuhan konsumen

J. **Tangible** : Bukti-bukti fisik seperti fasilitas fisik, penampilan pegawai, peralatan yang digunakan untuk menghasilkan jasa dan sebagainya.

Selanjutnya Bery & Parasuraman melakukan agregasi dari 10 menjadi 5 dengan akronim RATER :

**R: Realibility** : Kemampuan menghasilkan jasa yang dijanjikan

**A: Assurance** : - Pengetahuan & Courtesy

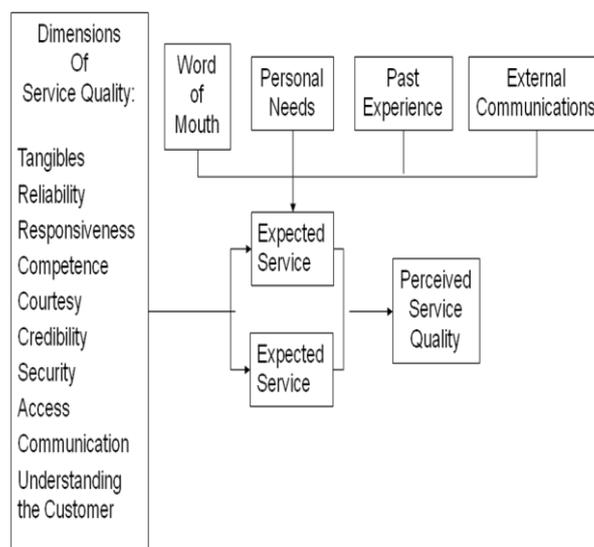
- Kemampuan untuk menunjukkan bahwa dapat dipercaya

**T: Tangible**

**E: Empathy** : Perhatian perusahaan kepada konsumen sebagai individu

**R: Responsiveness**

- Sejauh mana harapan tersebut dapat terpenuhi.
- Bagaimanakah tingkat kepentingan dari setiap atribut.
- Mengetahui sejauh mana produk atau jasa yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan konsumen.



**Gambar 1.** Bagan The Customers View of Service Quality

Uji reliabilitas dan validitas kuesioner :

a. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengukuran reliabilitas dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu:

- Repeated measure atau pengukuran ulang  
Seseorang akan disodori pertanyaan yang sama pada waktu yang berbeda, dan kemudian dilihat apakah ia tetap konsisten dengan jawabannya.
- One shot atau pengukuran sekali saja  
Pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pertanyaan. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbach Alpha ( $\alpha$ ). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai Cronbach Alpha > 0.60 (Nunnally, 1967).

b. Uji validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Mengukur validitas dapat dilakukan dengan tiga cara, yaitu:

- Melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor variabel
- Melakukan korelasi bivariate antara masing-masing skor indikator dengan total skor
- Uji dengan Confirmatory Factor Analysis (CFA)

## 2. METODA

### A. Pembuatan Instrumen Survey

Langkah-langkah yang dilakukan dalam membuat instrumen survey antara lain :

a. Menentukan *Customer Attribute*.

*Customer attribute* yang digunakan pada penelitian ini merupakan kombinasi dari dimensi kualitas jasa yang dikembangkan Parasuraman dan Cook ditambah dengan tiga dimensi pokok. Ada 13 dimensi kualitas yang digunakan, yaitu: *faster, cheaper, better, library as place, collection dan access, assurance, reliability, responsiveness, tangible, dan empathy*.

b. Membuat tabel Operasional Variabel

c. Membuat pertanyaan untuk mengukur atribut.

Untuk mengukurnya akan dibuat Instrumen Survey dalam bentuk kuesioner.

Ada dua macam kuesioner yang dibuat :

1. Kuesioner Persepsi Pelanggan berisi tentang penilaian pelanggan terhadap kualitas kriteria yang disediakan oleh Perpustakaan TI ISTN.
2. Kuesioner Harapan Pelanggan berisi tentang harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan TI ISTN.

### B. Penentuan Responden

Pada penelitian tentang kualitas jasa di perpustakaan TI ISTN digunakan responden yang betul-betul paham dan menggunakan jasa perpustakaan. Responden yang dipilih adalah mahasiswa ISTN baik mahasiswa lama maupun mahasiswa.

### C. Menentukan Jumlah Sampel

Jumlah sampel penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus

$$\text{Jumlah sampel} = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Rumus tersebut digunakan karena jumlah mahasiswa ISTN yang menggunakan fasilitas Perpustakaan TI ISTN dapat didefinisikan.

Dengan  $N = 4300$  dan  $e = 0,01$  diperoleh jumlah sample :

$$\text{Jumlah sampel} = \frac{244}{1 + 244 \cdot 0,01^2} = 10$$

Dalam penelitian ini digunakan sebanyak 20 sampel. Dari 20 sampel ini dilakukan uji reliabilitas dan validitas, untuk meyakinkan bahwa alat ukur dan pertanyaan yang dibuat sudah bagus. Hal ini dilakukan karena pada dasarnya data yang digunakan kurang, sehingga untuk menghindari kesalahan uji reliabilitas dan validitas, dilakukan pada 5 data awal dan 20 data akhir.

**Tabel 1.** Gap Indikator

Indikator	Persepsi	Harapan	Gap
Faster1	2,65	4,65	-2
Faster2	3,65	4,5	-0,85
Better1	2,7	4,35	-1,65
Cheaper1	2,9	3,9	-1
Cheaper2	3,15	3,55	-0,4
Library as Place Space1	3,65	4,55	-0,9
Library as Place Space2	3,5	4,55	-1,05
Library as Place Space3	2,75	4,65	-1,9
Library as Place Space4	3,6	3,15	0,45
Collection & Access1	2,85	4,75	-1,9
Collection & Access2	2,25	4,75	-2,5
Collection & Access3	3	4,55	-1,55
Collection & Access4	2,65	4,1	-1,45
Collection & Access5	3,65	4,6	-0,95
Collection & Access6	3,9	4	-0,1
Collection & Access7	3,2	3,45	-0,25
Assurance1	3,5	4,45	-0,95
Assurance2	3,5	4,45	-0,95
Assurance3	3,05	3,9	-0,85
Responsiveness1	3,65	4,05	-0,4
Responsiveness2	2,95	4,3	-1,35
Responsiveness3	3,65	4,25	-0,6
Tangibles1	3,55	4,55	-1
Tangibles2	3,1	4,6	-1,5
Tangibles3	3,75	4,25	-0,5
Tangibles4	3,45	4,55	-1,1
Tangibles5	2,95	4,35	-1,4
Tangibles6	3,75	4,15	-0,4
Tangibles7	1,6	4,2	-2,6
Tangibles8	1,75	4	-2,25
Empathy1	3,55	4,2	-0,65
Empathy2	2,9	4,05	-1,15
Empathy3	3,55	4,05	-0,5
Empathy4	2,9	4,55	-1,65
Reliability1	2,95	4,35	-1,4
Reliability2	2,9	4,45	-1,55

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### a. Test Instrumen

Pada test instrumen ini ada beberapa hal yang tidak dilakukan sesuai dengan prosedur yang seharusnya. Hal ini terjadi karena keterbatasan waktu dan biaya. Test yang dilakukan antara lain :

1. Mencoba kuesioner pada 3 orang untuk mengetahui apakah pertanyaan sudah dimengerti atau belum. Pada test pertama ini dihasilkan beberapa perbaikan untuk pertanyaan pada beberapa indikator.
2. Melakukan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian ini dilakukan sebanyak 2 kali untuk memastikan data yang terkumpul benar-benar reliabel dan valid. Pengujian ini mula-mula dilakukan pada 5 orang responden, dan pengolahan data menggunakan software SPSS.
  - a. Pengolahan Data  
Tahapan pada pengolahan data antara lain :
    1. Mencari rata-rata pada tiap indikator dan variabel yang diukur.
    2. Rangkuman atau matriks gabungan persepsi dan harapan untuk setiap variabel dan indikator yang diukur. Selain itu juga dihitung gap antara persepsi dan harapan.
 Dari Tabel 1 dapat dilihat semua indikator bernilai negatif. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan TI ISTN masih jauh dari harapan pelanggan.

**Tabel 2.** Gap Variabel

Kode	Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap
A	Faster	3,15	4,58	1,43
B	Better	2,70	4,35	1,65
C	Cheaper	3,03	3,73	0,70
D	Library as Place Space	3,38	4,23	0,85
E	Collection & Access	3,07	4,31	1,24
F	Assurance	3,35	4,27	0,92
G	Responsiveness	3,42	4,20	0,78
H	Tangibles	2,99	4,33	1,34
I	Empathy	3,23	4,21	0,99
J	Reliability	2,93	4,40	1,48

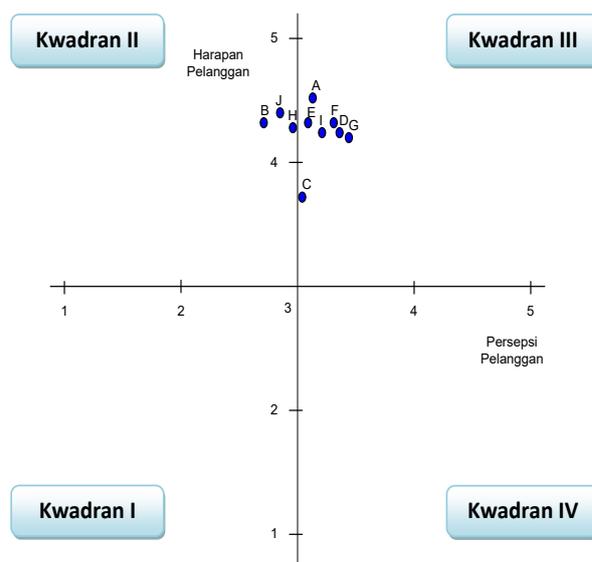
Dari Tabel 2 dapat dilihat semua variabel bernilai negatif. Hal ini memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan TI ISTN masih jauh dari harapan.

#### 3. Two Dimensionals Diagrams

Diagram dua dimensi ini berfungsi untuk menunjukkan bagaimana posisi persepsi dan harapan pelanggan pada tiap variabel yang dinilai. Diagram ini terdiri dari 4 kwadran dengan keterangan sebagai berikut (urutan dari pojok kiri bawah dan memutar searah jarum jam) :

- a. Kwadran 1 menunjukkan persepsi dan harapan sama-sama rendah, yang berarti variabel tersebut tidak dirasa penting oleh pelanggan maupun produsen.
- b. Kwadran 2 menunjukkan daerah pelanggan tidak merasa puas sehingga perlu untuk diperbaiki.
- c. Kwadran 3 menunjukkan daerah puas bagi pelanggan.
- d. Kwadran 4 menunjukkan daerah dimana konsumen sangat puas namun sebenarnya konsumen tidak mengharapkan sebesar itu.

Dari hasil plot grafik 2 dimensi diperoleh hasil bahwa ada 3 dimensi yang masuk kuadran 2 yang menunjukkan bahwa konsumen merasa tidak puas terhadap pelayanan pada 3 dimensi ini. Ketiga dimensi ini antara lain dimensi B, dimensi H dan dimensi J. Sedangkan 7 dimensi yang lain berada pada kuadran 3 yang menunjukkan bahwa pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan kesepuluh dimensi tersebut, hal ini berarti pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan TI ISTN sudah sesuai dengan harapan pelanggan.



Gambar 2. Grafik Dua Dimensi

#### 4. SIMPULAN

Dari perhitungan gap diperoleh hasil bahwa semua dimensi bernilai negatif yang berarti persepsi pelanggan tidak sesuai dengan harapan mereka. Namun dari plot rata-rata dimensi pada diagram dua dimensi 7 variabel masuk pada kuadran 3 yang berarti konsumen sudah puas dengan pelayanan Perpustakaan TI ISTN.

#### 5. SARAN

Perbaikan yang dapat diusulkan untuk indikator yang masuk pada kuadran 2 antara lain :

- a. Better :

- Melakukan training kepada staf perpustakaan agar dapat lebih sigap dalam memberikan layanan.
- b. Tangible :
    - Memperbaiki fasilitas yang digunakan (komputer lebih up date, diberi fasilitas tambahan contoh kertas, alat tulis dan form untuk mempermudah peminjaman serta melengkapi dengan sarana serta prasarana seperti tempat sholat dan kamar mandi.
  - c. Reliability
    - Menambah kemampuan pegawai agar lebih cekatan dalam menyelesaikan masalah pelanggan.
    - Ada kontrol dari pimpinan dan dokumentasi yang bagus agar pegawai dapat menyediakan buku yang dipesan dengan tepat waktu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- 1) Cook, C dan Heath, F. M., *User's Perception of Library Service Quality: A Libqual + Qualitative Study*, 2001, University of Illinois.
- 2) Cook, C., Heath, F. M., dan Thompson. B., *User' Hierarchical Perspectives on Library Service Quality: A" Libqual +"* Study, 2001, University of Illinois.
- 3) Ghozali, I., *Analisis Multivariat dengan Program SPSS*.Semarang, 2005, Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- 4) Libqual report engineering.doc. *Assessment of Library Service Quality: Library and Information Service Centre of Sirindhorn International Institute of Technology*.
- 5) Nimsomboon, N. dan Nagata, H., *Assessment of Library Service Quality at Thammasat University Library System*, 2003, Thailand: Department of Library Science Faculty of Liberal Arts Thammasat University.
- 6) Parasuraman, A. et al., *Delivering Quality Service – Balancing Customer Perception and Expectation*, 1990, London: Collier Macmillan Publisher.