

TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA DALAM MENGGUNAKAN JASA PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BINA SARANA INFORMATIKA PONTIANAK

Nurmalasari

UBSI Pontianak

Jln. Abdul Rahman Saleh No.A-18, Bangka Belitung Laut, Pontianak

E-mail : Nurmalasari.nrr@bsi.ac.id

diterima: 15/11/2018; direvisi: 4/1/2019; diterbitkan: 31/3/2019

Abstract: This study aims to analyze the level of student satisfaction on the use of services UBSI Pontianak Library. This research uses survey method by using observation data collection technique, interview, documentation and questionnaire. The population in this study were all students of UBSI Pontianak Pontianak and selected as many as 50 respondents with qualitative descriptive approach. Research variables use five service quality demensions consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy (Emphaty) and physical evidence (Tangible) measured using Likert scale. The results of the analysis of the importance and quality of service shows that respondents are very satisfied with the services provided library UBSI Pontianak. The results of this study showed that the average percentage of respondents 'answers relating to student satisfaction in the use of library services is 3.50 which means the respondents stated that the students' satisfaction in the use of library services in UBSI Pontianak is very high / very satisfied.

Keywords: *satisfaction, service, service, library*

PENDAHULUAN

Pada era modern saat ini kebutuhan akan informasi, media dan teknologi merupakan sesuai yang terpenting khususnya didunia pendidikan. Perguruan tinggi adalah satuan pendidikan dibidang edukasi dan sumber informasi yang tidak luput dari teknologi yang berkembang secara pesat dan menuntut agar perguruan tinggi dapat meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Untuk meningkatkan keberhasilan perguruan tinggi tentu saja dilengkapi dengan fasilitas pendukung salah satunya adalah menyediakan perpustakaan, dengan adanya perpustakaan dapat mendukung pelaksanaan kegiatan perguruan tinggi melalui penyediaan, pengorganisasian serta memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat informasi yang juga memiliki tugas fungsi untuk mencari, mengumpulkan, mengorganisasikan serta menyajikan informasi kepada

pengguna baik cetak maupun elektronik. Jika ini terlaksana dengan baik maka dapat tercapainya kepuasan pengguna.

Perpustakaan adalah suatu ruangan yang berada didalam bagian gedung ataupun gedung tersendiri yang didalamnya berisi sejumlah buku koleksi yang telah diatur dan susun dengan rapi sehingga pengunjung atau petugas mudah untuk mencarinya sewaktu-waktu. (Sutarno,2006:11). Adanya ledakan informasi dan tumbuhnya kesadaran dari masyarakat akan pentingnya informasi akan mempengaruhi pula terhadap perkembangan perpustakaan.

Perpustakaan UBSI Pontianak merupakan salah satu perpustakaan perguruan Tinggi Swasta berada di Pontianak Tenggara dengan fasilitas koleksi cukup dapat melayani sivitas akademika UBSI pontianak maupun dari pengguna umum. Koleksi perpustakaan juga semakin tahun bertambah dengan suasana dan tempat yang nyaman, perpustakaan UBSI Pontianak pula sudah

lama memberikan pelayanan jasa kepada mahasiswa, peneliti, dosen dan masyarakat umum, dengan segala fasilitas yang ada maka harus bersinergi pula dengan pelayanan yang diberikan baik itu pelayanan dalam hal menyediakan koleksi buku terbaru, pelayanan peminjaman dan pengembalian buku dan sebagainya.

Kualitas pelayanan perpustakaan sebagai salah satu faktor yang sangat penting untuk menentukan tercapainya rasa puas dan mahasiswa akan loyal dalam pemanfaatan perpustakaan. Untuk itu peneliti mencoba meneliti apakah pelayanan perpustakaan sudah memberikan pelayanan yang sudah sesuai dengan harapan mahasiswa sehingga berdampak pada kepuasan mahasiswa itu sendiri.

TINJAUAN PUSTAKA

Perpustakaan sebagai sebuah lembaga yang bergerak dalam bidang jasa layanan informasi perlu menyadari bahwa kondisi di era kompetisi saat ini akan sangat berpengaruh terhadap keberadaannya. Berkembangnya suatu teknologi yang berhubungan dengan jasa layanan mengharuskan perpustakaan untuk dapat meningkatkan inovasi baru dan mampu bersaing agar dapat bertahan maka diperlukanlah suatu peningkatan kualitas dari segi pelayanan.

Perpustakaan tidak hanya fokus dalam mengelola bahan pustaka saja tetapi yang lebih penting adalah berorientasi pada pengunjung atau pengguna layanan. Dengan demikian dapat memaksimalkan peningkatan perpustakaan dalam hal produk yang selalu up to date serta petugas pelayanan dapat memberikan pelayanan terbaiknya demi kenyamanan dan loyal seorang pengguna.

Dengan demikian bahwa perpustakaan tidak serta merta hanya sebagai tempat penyimpanan buku atau pustaka dan peminjaman tetapi juga

menjadi sumber layanan segala informasi yang dibutuhkan para penggunanya. Untuk itu diperlukan layanan secara optimal yang berhubungan dengan kualitas dan kuantitas.

Dengan demikian perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan bahan pustaka dan layanan peminjaman tetapi menjadi sumber layanan informasi yang dibutuhkan para pengguna. Untuk itu diperlukan upaya pengoptimalan layanan yang ada baik secara kualitas maupun kuantitasnya. Adapun terbentuknya Kualitas pelayanan sangat berkaitan erat dengan sikap seorang petugas yang profesional, terdapat prosedur dan tata cara yang tidak menyulitkan serta dapat membentuk suasana yang menyenangkan diperpustakaan. Adapun dari segi kuantitasnya adalah dilihat dari banyaknya pelayanan dan jenis telah diberikan kepada pengguna perpustakaan. (Batubara, 2009)

Pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Tidak hanya Profesionalitas seorang pustakawan Indonesia yaitu memiliki pendidikan formal ilmu pengetahuan, gemar membaca, kreatif, terampil, cepat tanggap, cerdas dan berwawasan luas dan berorientasi ke depan, sedangkan dari segi kepribadian dan berperilaku adalah bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, bermoral pancasila, memiliki tanggung jawab dan setia kawan serta memiliki etos kerja tinggi. (Batubara, 2009)

kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler dan Keller 2009:138-139). Kepuasan bagi pelanggan merupakan hal yang terpenting bagi

perusahaan. Ketika kepuasan terpenuhi maka akan terjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen. Ketika konsumen merasa puas mereka akan secara tidak langsung memberikan rekomendasi kepada temannya atau masyarakat melalui mulut kemulut.

Dalam hal perusahaan jasa, kepuasan konsumen didapat karena harapan sesuai dengan kenyataan yang diberikan oleh penyedia jasa. Jika pelayanan jasa kurang memuaskan maka konsumen dapat kecewa. Sebaliknya pula jika pelayanan yang telah diberikan telah memenuhi harapan para konsumen, maka mereka akan senang. Ketika konsumen dalam menggunakan pelayanan di perusahaan jasa, omongan orang lain dan informasi iklan maka timbulnya sebuah harapan konsumen tersebut. (Panjaitan & Yuliati, 2016).

Kepuasan adalah keadaan dimana emosional reaksi setelah pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesengan. Kepuasan pula dipengaruhi dari perbandingan layanan yang dipahami dengan pelayanan yang diharapkan sebagai reaksi emosional jangka pendek pelanggan terhadap kinerja pelayanan tertentu (Lovelock dan Wright 2007:102).

Definisi jasa seperti diutarakan oleh Alma (2002:204) adalah suatu yang dapat didefinisikan secara terpisah, tidak berwujud, ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan. Setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produknya dapat dikaitkan atau tidak pada satu pedouk fisik (Kotler 2005:486), Menurut Cannon dkk (2008:287), jasa (service) merupakan tindakan yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain. Ketika perusahaan menyediakan jasa bagi

pelanggan, pelanggan tidak dapat menyimpannya

Kualitas adalah perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran yang dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhan. (Lupiyoadi 2006:175).

Membanding kan suatu pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan maka timbullah kepuasan oleh pengguna terhadap pelayanan. (Batubara, 2009)

Model service quality yang populer yang dijadikan sebuah acuan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan berry yang dinamakan Servqual. Adapun dimensinya adalah yang pertama keandalan atau realibility, yang kedua adalah jaminan atau assurance, yang ketiga daya tanggap atau responsiveness, yang keempat yaitu empati atau empathy dan yang terakhir adalah bukti langsung atau tangibles. (Samosir, 2005)

Berikut terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan sesuai urutan derajat kepentingan (Tjiptono 2009 :269): 1. Keandalan yaitu karyawan memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan segera, akurat dan memuaskan. 2. Daya tanggap merupakan tanggapnya seorang karyawan untuk memberikan pelayanan atau bantuan kepada pelanggan serta dapat memotivasi para karyawan dan memecahkan masalah yang dihadapi oleh pelanggan. 3. Jaminan. Staf dalam menangani pertanyaan ataupun keluhan dari para pelanggan dipandang perlu untuk memiliki pengetahuan, kompetensi, kesponana dan sifat dapat dipercaya bebas dari bahaya dan resiko ataupun keraguan. 4. Perhatian adalah memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan tulus, komunikasi yang baik serta mudahnya menjalin relasi dan dapat

memahami pelanggan dengan baik. 5. Bukti Fisik berupa tampilan yang berwujud seperti fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

Pelayanan yang memuaskan dan berkualitas akan membentuk loyalitas pelanggan, yang erat hubungannya dengan “word of Mouth”, dengan begitu maka dengan mudah mendapatkan pelanggan baru. (Kuntoro & Istiono, 2017).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini yang dideskripsikan adalah tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan jasa pelayanan perpustakaan UBSI Pontianak. Adapun subyeknya adalah mahasiswa di UBSI Pontianak. Sedangkan objeknya adalah perpustakaan yang ada di UBSI Pontianak. Dalam mengumpulkan data peneliti menggunakan teknik observasi, wawancara, literatur, dokumentasi dan kusioner. Kusioner yang digunakan yaitu mengenai masalah tingkat kepuasan dalam penggunaan jasa perpustakaan UBSI Pontianak dengan metode skala likert yang digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas penggunaan jasa perpustakaan di UBSI Pontianak dengan skor pengukuran sebagai berikut:

1,00 – 1, 74 = Sangat Tidak puas

1,75 – 2,49 = Tidak puas

2,50 – 3,24 = puas

3,25 – 4,00 = Sangat puas

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil pengumpulan data yang berkaitan dengan tingkat kepuasan mahasiswa dalam penggunaan jasa perpustakaan UBSI Pontianak, Maka dapat disimpulkan berikut :

Tabel 1. Hasil Kuisisioner

Pertanyaan	ata-rata
Pembuatan kartu anggota perpustakaan yang mudah	,34
Pembuatan kartu anggota perpustakaan biayanya terjangkau	,54
Koleksi buku sesuai dengan kebutuhan pengguna	,36
Layanan peminjaman buku dilayani dengan baik	,2
Karyawan selalu dapat ditemui pada jam kerja	,92
Perpustakaan UBSI Pontianak memiliki bagian administrasi yang menangani dokumen-dokumen dengan cermat	,38
Pelayanan perpustakaan dilakukan sesuai waktu yang dijanjikan	,42
Faktor Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	
Petugas memberikan informasi dengan jelas tentang pelayanan yang akan diberikan	,34
Petugas perpustakaan membantu kesulitan mahasiswa	,08
Petugas perpustakaan dengan baik secara tanggap terhadap keluhan mahasiswa	,14
Petugas perpustakaan menanggapi kritik dan saran dari mahasiswa dengan baik	,38
Faktor Keyakinan (<i>Assurance</i>)	
Petugas perpustakaan memiliki kompetensi yang baik di bidang kerjanya	,64
Petugas Perpustakaan mampu memberikan penjelasan tentang layanan yang diberikan	,46
Ketersediaan papan informasi ditempat strategis	,46
Faktor Empati (<i>Emphaty</i>)	
Petugas perpustakaan sabar dalam melayani mahasiswa	,18
Petugas perpustakaan memberikan pelayanan kepada mahasiswa dengan ramah	,34
Petugas perpustakaan bersikap sopan dalam memberikan layanan kepada pengguna	,18
Petugas perpustakaan bersedia membantu mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan	,36
Faktor Berwujud (<i>Tangible</i>)	
Kebersihan dan kerapian ruang perpustakaan	,48
Ketersediaan ruang baca yang memadai terdapat kursi dan meja	,58
Penerangan yang baik di perpustakaan tidak merusak mata	,44
Pengatur suhu ruangan berfungsi dengan baik	,32
Komputer penulisan bahan pustaka berfungsi dengan baik	,56
Penampilan baju petugas perpustakaan UBSI pontianak rapi	,28
Penampilan petugas meyakinkan karena berpendidikan tinggi	,52
Ruang baca memberikan ketenangan kepada mahasiswa	,28
	,5

Sumber : Data Olahan, 2018

Dapat dilihat dari tabel 1 bahwa responden telah memberikan tanggapan terhadap kepuasan dalam penggunaan jasa perpustakaan dikatakan sangat puas karena nilai rata-rata dari keseluruhan pertanyaan adalah sebesar 3,50 dan berada di interval 3,25 – 4,00. Dengan hasil tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa mereka merasa sangat puas terhadap penggunaan jasa Perpustakaan UBSI Pontianak.

Kualitas pelayanan perpustakaan sebagai hal yang penting dan sangat menentukan untuk tercapainya rasa puas dan loyal para mahasiswa terhadap pemanfaatan perpustakaan.

Profesionalitas, prosedur, banyaknya pelayanan yang diberikan dan tatacaranya serta suasana menyenangkan adalah faktor penentu kualitas pelayanan yang timbul dan dapat dirasakan oleh pengguna baik dari kualitas maupun kuantitas. Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah penulis telah di uraikan, maka dapat diperoleh kesimpulan bahwa pengunjung yang menggunakan jasa perpustakaan UBSI Pontianak sangat puas. Hasil penelitian tersebut terlihat bahwa presentase rata-rata jawaban responden yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan jasa perpustakaan adalah sebesar 3,50 yang berarti responden menyatakan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan jasa perpustakaan di UBSI Pontianak tergolong sangat tinggi/sangat puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis tingkat kepentingan dan kualitas pelayanan memperlihatkan bahwa responden sangat puas dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan UBSI Pontianak. Hasil penelitian tersebut terlihat bahwa presentase rata-rata jawaban responden yang berkaitan dengan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan jasa perpustakaan adalah sebesar 3,50

yang berarti responden menyatakan kepuasan mahasiswa dalam penggunaan jasa perpustakaan di UBSI Pontianak tergolong sangat tinggi/sangat puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari, 2002, *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Alfabeta, Bandung
- Batubara, A. K. (2009). *Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Perpustakaan*, 3(1), 9–17.
- Cannon, Perreault, McCarthy. 2008. *Pemasaran Dasar*. Jakarta : Salemba Empat.
- Kotler, Philip & Kevin L. Keller. 2009. *Manajemen pemasaran jilid 1*, edisi Ketiga belas, Terjemahan Bob Sabran. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1 dan 2. Jakarta: PT. Indeks. Kelompok Gramedia
- Kuntoro, W., & Istiono, W. 2017. *Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Puskesmas Kretek Bantul Yogyakarta*, 2(1).
- Lovelock, Cristhoper & Lauren Wright. (2007). *Manajemen Pemasaran jasa (Cetakan Kedua)*. Jakarta: PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori & Praktik*. Jakarta: Salemba Empat
- Panjaitan, J. E., & Yuliati, A. L. (2016). *Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*, 11(2).

Samosir, Z. Z. (2005). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU, *I*(1), 28–36.

Sugiyono (2011). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif DAN R&D. Bandung : Alfabeta.

Sutarno NS. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Sagung Seto