

STUDI DESKRIPTIF KUALITAS LAYANAN PADA PERPUSTAKAAN UBAYA MENURUT PERSEPSI MAHASISWA

Fransiska Theresa

Francizka0219@gmail.com

INTISARI

Tuntutan konsumen dan persaingan yang semakin ketat maka mendorong pelaku bisnis untuk semakin memperhatikan kualitas layanan penting kepuasan pelanggan. Menurut Parasuraman, konsep Kualitas Layanan ini dapat dikelompokkan menjadi 5 dimensi yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsivness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan UBAYA dengan jumlah responden sebanyak 100 orang dengan cara pengambilan sampel *cluster sampling*. Identitas responden dan deskripsi jawaban responden diuji dan diolah dengan menggunakan analisa SPSS. Program SPSS yang digunakan adalah *IBM SPSS Statistics version 20.0*. Hasil penelitian atau studi ini menunjukkan bahwa dimensi *Reliability* memperoleh nilai mean paling tinggi dibandingkan dengan dimensi yang lainnya. Hal ini dapat dijelaskan bahwa mahasiswa puas dengan layanan yang ada di perpustakaan UBAYA karena staff perpustakaan menyediakan layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Kata Kunci: Kualitas layanan, Kualitas Layanan Perpustakaan, Perpustakaan

ABSTRACT

Pursuits of consumers and competition which bitter, it make businessman to pay attention with their service quality. According to the Parasuraman, The Quality's concepts of service can be grouped into five dimensions includes: tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research was conducted at UBAYA's Library with the numbers off respondents were 100 people, the method 's name took of the sample is cluster sampling. The identity of the respondents and their answers are tested and processed using the SPSS Analysis. The Program of SPSS which is used IBM SPSS Statistics Version 20.0. The results of study and this method are indicated that reliability dimension got the highest mean point if compared with others dimension. It can be explained that collage are satisfied with the service in UBAYA's library. Because the library's staffs have the requirement services that they promise before.

Key Words: Service Quality, Library Service Quality, Library

PENDAHULUAN

Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat, hal yang perlu dilakukan adalah membangun suatu hubungan yang baik dengan konsumen. Tuntutan konsumen dan persaingan yang semakin ketat maka mendorong pelaku bisnis untuk semakin memperhatikan kualitas layanan penting kepuasan pelanggan. Pelaku bisnis perlu melakukan perbaikan berkesinambungan dan terobosan baru untuk mencapai kualitas yang memenuhi harapan pelanggan. Pelaku bisnis dalam bidang apapun yang menyediakan pelayanan yang berkualitas otomatis memiliki posisi yang lebih unggul daripada pesaingnya.

Jumlah dan pertumbuhan PTS di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun. Pada tahun 2007, data APTISI (Asosiasi Perguruan Tinggi Swasta Indonesia) adalah sebesar 2.761 PTS yang tersebar di seluruh Indonesia, meningkat dua kali lipat lebih apabila dibandingkan pada data 10 tahun sebelumnya, dimana pada tahun 1997 tercatat sebanyak 1.293 PTS (<http://www.ubaya.ac.id>).

UBAYA merupakan salah satu universitas yang ada di Surabaya. Pada tahun 2010 UBAYA menjadi universitas swasta terbaik di Jawa Timur versi majalah Tempo. Kesuksesan tersebut terulang lagi pada tahun 2013, UBAYA menjadi universitas terfavorit versi majalah Tempo dan dipublikasikan dalam buku “Panduan memilih Perguruan Tinggi 2013”.

Perpustakaan UBAYA sebagai salah satu sarana penunjang akademik memiliki peran cukup strategis dalam penyediaan informasi perkembangan ilmu pengetahuan bagi pengguna dilingkungan civitas akademika UBAYA. Perpustakaan sebagai bagian UBAYA berupaya untuk memberikan yang terbaik sesuai motto perpustakaan untuk menjadi *One Stop Information Service Provider* dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi yang dapat menunjang pelaksanaan akademis di UBAYA.

PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif murni. Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan karakteristik suatu permasalahan atau fenomena tertentu untuk mendapatkan pemahaman kualitas layanan terhadap Perpustakaan UBAYA.

Penelitian ini diperoleh dengan cara teknik pengambilan *probability sampling* dengan tingkat kesalahan 5% (0,05), sehingga peluang anggota populasi dipilih sebagai sampel adalah berdasarkan keputusan peneliti. Sampel merupakan bagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti dan biasanya mewakili keseluruhan populasi. Cara pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *cluster random sampling* dimana elemen terdiri dari elemen- elemen yang lebih kecil disebut klaster. Dalam penelitian ini adalah 100 mahasiswadengan karakteristik: pria dan wanita, pernah mengunjungi Perpustakaan UBAYA minimal 2 kali dalam 2 bulan terakhir. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala perbedaan semantik, untuk mengetahui besar tingkatan atau peringkat yang diberikan untuk menilai suatu obyek dengan berdasarkan 7 skala penilaian. Skala perbedaan semantik merupakan skala yang menghubungkan 2 kata sifat monopolar yang serupa secara kontinu (*monopolar objective*) dan mahasiswa diminta untuk menentukan sebuah titik yang menunjukkan pendapatnya. Peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 100 mahasiswa.

Langkah- langkah dalam prosedur pengambilan data pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut: (1) Menyusun kuesioner sesuai dengan indikator yang diteliti, (2) mengelompokkan populasi berdasarkan fakultas di UBAYA, (3) menyebarkan kuesioner kepada responden sesuai dengan karakteristik populasi, (4) menjelaskan dan membimbing responden mengenai cara pengisian kuesioner, (5) Pengisian kuesioner oleh mahasiswa, (6) mengumpulkan kuesioner yang telah diisi kemudian menyeleksi hasil kuesioner agar dapat mengetahui mana yang layak dan mana yang tidak layak digunakan, (7) memberi nomer urut pada kuesioner yang

layak, (8) Menganalisis data lebih lanjut untuk kepentingan penelitian, (9) membuat tabulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Variabel yang akan dibahas pada penelitian ini adalah kualitas layanan pada perpustakaan UBAYA. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah nilai rata-rata pada dimensi kualitas layanan adalah 5,54. Hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa memiliki persepsi yang positif mengenai kualitas layanan perpustakaan UBAYA. Adapun deskripsi kualitas layanan adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Deskripsi Jawaban Responden Mengenai Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UBAYA

No.	Dimensi	Mean	SD	KV (%)
1.	<i>Tangibles</i>	5,33	0,803	15,06
2.	<i>Reliability</i>	5,67	0,751	13,24
3.	<i>Responsivness</i>	5,63	0,760	13,49
4.	<i>Assurance</i>	5,53	0,743	13,42
5.	<i>Empathy</i>	5,56	0,813	14,62
Total		5,54	0,778	14,04

Sumber: Lampiran 5, diolah, Januari, 2014.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai masing-masing dari dimensi kualitas layanan pada perpustakaan UBAYA:

1. Dimensi *Tangibles*, dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dimensi *tangibles* memiliki nilai rata-rata sebesar 5,33. Hal ini dapat diartikan bahwa semua penampilan fisik dari fasilitas-fasilitas, peralatan, karyawan dan semua alat yang tersedia di perpustakaan UBAYA dipersepsikan baik oleh mahasiswa.
2. Dimensi *Reliability*, dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai rata-rata sebesar 5,67. Hal ini dapat diartikan bahwa

kemampuan setiap staff perpustakaan UBAYA untuk memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan dipersepsikan baik oleh mahasiswa.

3. Dimensi *Responsivness*, dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dimensi *responsiveness* memperoleh nilai rata- rata sebesar 5,63. Hal itu dapat diartikan bahwa kesedian perpustakaan untuk membantu mahasiswa dan memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa dipersepsikan baik oleh mahasiswa.
4. Dimensi *Assurance*, dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dimensi *assurance* memperoleh nilai rata- rata sebesar 5,53. Hal itu dapat diartikan bahwa pengetahuan, kesopanan, kemampuan staff perpustakaan dalam usaha untuk memperoleh kepercayaan dan keyakinan mahasiswa dipersepsikan baik oleh mahasiswa.
5. Dimensi *Emphaty*, dari hasil pengolahan data dapat diketahui bahwa dimensi *empathy* memperoleh nilai rata- rata sebesar 5,56. Hal itu dapat diartikan bahwa adalah kepedulian dan perhatian individual yang diberikan oleh perpustakaan kepada mahasiswa dipersepsikan baik oleh mahasiswa.

Pada tabel 2 hasil pengolahan tabulasi silang dari mahasiswa terhadap kualitas layanan pada perpustakaan UBAYA berdasarkan jenis kelamin. Secara keseluruhan nilai rata- rata paling tinggi adalah jenis kelamin laki- laki dengan nilai rata- rata sebesar 5,61. Hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa berjenis kelamin laki- laki mempersepsikan baik kualitas layanan perpustakaan UBAYA dibandingkan mahasiswa jenis kelamin wanita.

Tabel 2
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan
UBAYA Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Dimensi	Mean	
		Pria	Wanita
1	<i>Tangibles</i>	5,35	5,32
2	<i>Reliability</i>	5,67	5,67
3	<i>Responsivness</i>	5,72	5,59
4	<i>Assurance</i>	5,58	5,51
5	<i>Empathy</i>	5,72	5,48
Rata- rata		5,61	5,51

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Januari 2014.

Pada Tabel 3 hasil pengolahan tabulasi silang mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan UBAYA berdasarkan fakultas. Secara keseluruhan nilai rata-rata paling tinggi adalah mahasiswa fakultas Industri Kreatif dengan nilai rata-rata sebesar 5,69. Hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa fakultas Industri Kreatif mempersepsikan kualitas layanan perpustakaan UBAYA paling baik diantara fakultas lainnya.

Tabel 3
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan
UBAYA Berdasarkan Fakultas

No	Dimensi	Mean						
		Farma si	Huku m	Bisnis dan Ekonomika	Psikolog i	Teknik	Teknobiol ogi	Industri Kreatif
1	<i>Tangibles</i>	5,55	5,29	5,45	5,12	5,29	4,67	5,58
2	<i>Reliability</i>	5,68	5,71	5,76	5,61	5,54	5,85	5,55
3	<i>Responsivness</i>	5,61	5,72	5,61	5,72	5,55	6,00	5,80
4	<i>Assurance</i>	5,61	5,53	5,51	5,69	5,40	5,58	6,00
5	<i>Empathy</i>	5,63	5,56	5,63	5,57	5,42	5,17	5,50
Rata- rata		5,62	5,56	5,59	5,54	5,44	5,45	5,69

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Januari 2014.

Pada Tabel 4 hasil pengolahan tabulasi silang mahasiswa terhadap kualitas layanan perpustakaan UBAYA berdasarkan angkatan. Secara keseluruhan nilai rata-rata paling tinggi adalah mahasiswa angkatan 2013. Hal ini dapat diartikan bahwa mahasiswa angkatan 2013 mempersepsikan baik kualitas layanan perpustakaan UBAYA.

Tabel 4
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Layanan Pada Perpustakaan UBAYA Berdasarkan Angkatan

No	Dimensi	Mean					
		2008	2009	2010	2011	2012	2013
1	<i>Tangibles</i>	5,22	5,09	5,35	5,36	5,36	5,69
2	<i>Reliability</i>	5,60	5,71	5,55	5,70	5,67	5,89
3	<i>Responsivness</i>	5,07	5,61	5,51	5,66	5,74	5,88
4	<i>Assurance</i>	5,56	5,40	5,49	5,59	5,62	5,71
5	<i>Empathy</i>	5,44	5,53	5,44	5,68	5,43	5,86
Rata- rata		5,38	5,47	5,47	5,60	5,56	5,81

Sumber: Hasil pengolahan kuesioner, Januari 2014.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan tanggapan responden mengenai kualitas layanan pada perpustakaan UBAYA memperoleh nilai rata-rata 5,54. Pada dimensi *tangibles*, pernyataan kestrategisan lokasi perpustakaan UBAYA memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 5,51. Pada dimensi *responsiveness*, pernyataan kesesuaian jam operasional perpustakaan UBAYA sesuai dengan kebutuhan mahasiswa memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 5,89. Pada dimensi *responsiveness*, pernyataan kesesuaian staff perpustakaan UBAYA menyediakan layanan dengan yang dijanjikan memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 5,74. Pada dimensi *assurance*, pernyataan kesopanan staff perpustakaan UBAYA dalam melayani mahasiswa memperoleh nilai rata-rata tertinggi sebesar 5,70. Pada dimensi

empathy, pernyataan kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan personal mahasiswa dalam hal informasi memperoleh nilai rata-rata sebesar 5,58.

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian pada identitas responden dapat disimpulkan bahwa karakteristik mahasiswa UBAYA yang paling sering mengunjungi perpustakaan UBAYA adalah jenis kelamin wanita dan angkatan 2011.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat ditampilkan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan masukan bagi berbagai pihak yang membutuhkan. Adapun rekomendasi yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagi pihak terkait (Perpustakaan UBAYA) diharapkan memberikan tulisan agar menciptakan suasana yang tenang dan pemberian sekat pada ruangan Perpustakaan UBAYA.
2. Bagi pihak terkait (Perpustakaan UBAYA) diharapkan petunjuk letak buku dibuat lebih jelas.
3. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan agar mencari variabel-variabel yang lebih bervariasi sehingga dapat menjadi acuan atau referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmed Zabed S.M., 2009, Measuring service quality of a public University library in Bangladesh using SERQUAL. *Performance Measurement and Metrics, Vol 10 No. 01.*
- Kandampully, J., Mok, C., Sparks, B., 2006, *Service Quality Manajement in Hospitality, Tourism, and Leisure*, New York: The Haworth Press, 2001.
- Kotler., Philip., Amstrong Gary., 2012, *Principles of Manangement 14th ed*, Pearson.
- Lovelock, C., Lauren Wright., 2002, *Principles of Service Marketing and Management* Second Edition, Prentice Hall.
- Priyatno, Duwi 2012, *Cara Kilat belajar Analisis Data dengan SPSS 20*, Yogyakarta: Andi.
- Schiffman Leon G., Kanuk Leslie Lazar, *Consumer Behavior* Tenth Edition, Pearson.
- Solomon, Michael R., Greg W Marshall., Elnora W Stuart., 2009, *Marketing Real People Real Choice* Sixth Edition, Pearson Pretice Hall.
- Supranto, J., 2008, *Statistik Teori dan Aplikasi* edisi ketujuh., Erlangga.
- Tjiptono, F., Chandra, G., 2005. *Service, Quality and Satisfsaction*, Andi.
- Williams, C., Buswell, John., 2003, *Service Quality in Leisure and Tourism*. CAB Internasional.
- Zeithaml, V, A., Parasuraman, Berry, L,L., 1990, *Delivering Quality Service*. The Free Press A Division of Macmillan, Inc.

www.digilib.ubaya.ac.id (diunduh 12 September 2013)

[www.psp.kemdiknas.go.id/uploads/.../0910/index_pt\(1\)-0910.pdf](http://www.psp.kemdiknas.go.id/uploads/.../0910/index_pt(1)-0910.pdf)

www.referensimakalah.com/2013/05/pengertian-perpustakaan-menurut-pakar.html (diunduh 17 Oktober 2013)

www.wikipedia.com (diunduh 12 September 2013)

www.ubaya.ac.id (diunduh 12 September 2013)