

## **FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN**

**Mursid Dwi Hastomo**  
**AMIK Harapan Bangsa Surakarta**  
**Email: mursiddwihastomo@gmail.com,**  
**mursiddwihastomo@amikhb.ac.id**

### ***ABSTRACT***

*This research aims to investigate the factors that influence the level of student satisfaction with campus library services in the Informatics Management study program and the most dominant factor in influencing student satisfaction with campus library services in the informatics Management study program. This research uses a quantitative approach, with a type of exploratory research. For this research population, all students are Informatics Management study programs, while the sampling method is random sampling. The results of this research are: the factor of service quality of library employees in the Informatic Management study program is good, the facility factor in the library of the Information Management study program is good, but there is a need to label information on a more detailed bookshelf. The most dominant factor in influencing student satisfaction with the quality of library services in the Informatics Management study program is the library employee services.*

*Keywords: satisfaction, facilities, information, and services*

### **PENDAHULUAN**

Dunia pendidikan khususnya pendidikan tinggi berkembang semakin pesat, sehingga membawa pelaku usaha dalam dunia pendidikan ke persaingan yang sangat ketat untuk mendapatkan mahasiswa dan menjadi perguruan tinggi pilihan calon mahasiswa. Sehingga bisa disimpulkan bahwa mahasiswa adalah sebagai salah satu pelanggan pada industri pendidikan, khususnya pendidikan tinggi.

Agar kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga pendidikan tinggi dapat diberikan secara optimal, maka diperlukan peningkatan mutu layanan dan mutu pengajaran, hal tersebut merupakan upaya-upaya yang harus dilakukan oleh lembaga pendidikan tinggi. Rendahnya mutu layanan pendidikan pada sebagian besar lembaga pendidikan tinggi di Indonesia menjadi masalah yang akan dihadapi oleh lembaga

pendidikan tinggi nasional, karena dilain pihak mutu layanan pendidikan mempunyai hubungan dengan kepuasan mahasiswa sebagai pelanggan lembaga. Terjadinya perubahan paradigma dalam proses pembelajaran, yaitu dari teacher centre learning menjadi student centre learning menjadi dampak pada bagaimana upaya lembaga pendidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan. Program studi Manajemen Informatika terus berupaya memperbaiki aspek-aspek yang dapat membantu yang dapat meningkatkan mutu lulusannya. Salah satu upaya yang saat ini sedang dilakukan adalah dengan mengoptimalkan layanan perpustakaan kepada mahasiswa dan dosen.

Perpustakaan pada Program studi Manajemen Informatika saat ini telah mengupayakan memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan dosen akan sumber belajar seperti, buku, kamus, jurnal ilmiah, ensiklopedi dan yang lainnya. Keluhan yang sering dihadapi mahasiswa saat berkunjung ke perpustakaan adalah fasilitas yang belum memadai, seperti belum adanya sistem informasi perpustakaan berupa program yang dapat memudahkan dalam pencarian buku.

Belum sebandingnya antara layanan perpustakaan dengan kebutuhan mahasiswa dan dosen dapat diperbaiki dengan meningkatkan kualitas layanan terhadap kebutuhan mahasiswa dan dosen, sehingga dapat mengubah pelanggan (mahasiswa dan dosen) dari tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Ada empat aspek untuk menangani keluhan, yaitu: (1) kecepatan dalam menangani keluhan; (2) empati terhadap pelanggan yang marah (3) kemudahan konsumen saat menghubungi lembaga; (4) Keadilan atau kewajaran dalam memecahkan masalah atau keluhan. Tjiptono (1997:138). Menurut Thota (1998), Merubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam membrtikan layanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS**

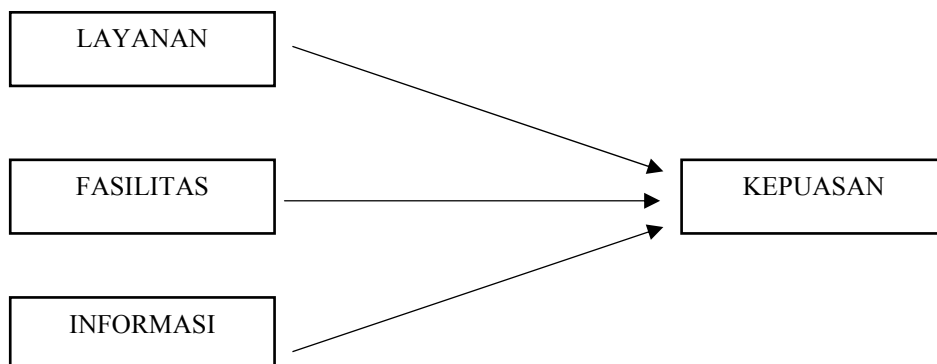
Perpustakaan menurut Sutarno (2006) adalah “Suatu ruangan, bagian dari gedung atau bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila

sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca (Sutarno, NS. 2006).

Foskett mendefinisikan informasi sebagai berikut” Information is knowledge shared by having been communicated”. Ditekankan bahwa informasi menjadi pengetahuan milik bersama ketika informasi tersebut telah dikomunikasikan. Informasi tersebut dapat berupa rekaman ataupun tidak terekam. Menurut Sutarno (2006), kepuasan pengguna dapat diartikan suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien (Haryanto *et al.*, 2019). Menurut Moenir (2001), Fasilitas perpustakaan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pelayanan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam melaksanakan pekerjaan atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh orang pengguna. Menurut Mudhoffir (1986), layanan adalah usaha melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna perpustakaan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan atau jasa.

Model hipotesis :

**Gambar 1.**  
**Kerangka Pemikiran Penelitian**



Hipotesis Penelitian :

- H1 : Fasilitas Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- H2 : Informasi Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.
- H3 : Layanan Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa.

### **METODE PENELITIAN**

Dalam melakukan proses penelitian ilmiah tidak terlepas dari teknik atau cara yang akan digunakan dalam pemecahan masalah yang akan diteliti. Metode penelitian adalah sebuah cara atau teknik dalam dunia penelitian. Teknik analisis faktor merupakan teknik yang digunakan dalam penelitian ini dalam mengungkap faktor-faktor kepuasan pelanggan terhadap pelayanan perpustakaan pada Program studi Manajemen Informatika AMIK Harapan Bangsa Surakarta. Dilihat dari tujuan tersebut, maka jenis rancangan penelitian ini adalah penelitian eksploratori. Tujuan dari penelitian eksploratori untuk mendapatkan dan menggali gejala alam atau sosial, dengan merumuskan gejala tersebut secara rinci (setyadin, 2003).

Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis deskriptif, hal ini dilakukan untuk mengungkap gambaran yang terkumpul dilapangan secara deskriptif dengan cara menginterpretasikan hasil pengolahan data melalui tabulasi frekuensi. Populasi adalah objek dari keseluruhan pengukuran dalam penelitian yang akan dijadikan sumber dari penelitian yang akan dilakukan. Menurut Sugiono (2006:90) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel pada penelitian ini yaitu layanan, fasilitas dan informasi. Populasi dalam penelitian ini adalah populasi terhitung karena jumlahnya dapat diketahui secara pasti. Dalam penelitian ini menggunakan 100 responden yang telah menggunakan fasilitas perpustakaan yang ada pada Program studi Manajemen Informatika. Teknik pengambilan sampel dengan *Random Sampling*. Data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan *SemPLS 3*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

**Tabel 1.**  
**Hasil Outer Loading pada SEMPLS**

|    | LAYANAN | INFORMASI | FASILITAS | KEPUASAN |
|----|---------|-----------|-----------|----------|
| L1 | 0.859   |           |           |          |
| L3 | 1.000   |           |           |          |
| I2 |         | 0.845     |           |          |
| I3 |         | 0.753     |           |          |
| F1 |         |           | 0.850     |          |
| F2 |         |           | 0.797     |          |
| K2 |         |           |           | 1.000    |

Sumber : Data Diolah

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik penghitungan Outer Loading dengan software Smart PLS. Teknik outer loading mempunyai syarat bahwa item pertanyaan yang dianalisis harus mempunyai nilai diatas 0,7 agar valid. Pertanyaan L2, I1, F3, dan K1 harus di hilangkan atau di drop karena tidak valid disebabkan mempunyai nilai dibawah 0,7.

### Uji Reabilitas

**Tabel 2.**  
**Hasil Uji Reabilitas pada SEMPLS**

|           | Cronbach's Alpha | rho_A | Composite Reliability | Average Variance Extracted (AVE) |
|-----------|------------------|-------|-----------------------|----------------------------------|
| LAYANAN   | 0.755            | 0.753 | 0.860                 | 0.673                            |
| INFORMASI | 0.630            | 0.536 | 0.809                 | 0.679                            |
| FASILITAS | 1.000            | 1.000 | 1.000                 | 1.000                            |
| KEPUASAN  | 1.000            | 1.000 | 1.000                 | 1.000                            |

Sumber : Data Diolah

Uji Reliabilitas bertujuan untuk mengukur reliabilitas, alat pengukuran yang digunakan adalah teknik *Cronbach Alpha*. Uji Reliabilitas menggunakan *Cronbach Alpha* dengan bantuan *software* SmartPLS. *Cronbach Alpha* dikatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilainya >0,60. Tabel diatas menunjukkan bahwa variable pada penelitian ini yakin layanan, informasi, fasilitas dan kepuasan mempunyai nilai Cronbacha lpha>0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa tingkat reabilitas dari tiap variabel adalah andal.

## Uji Hipotesis

**Tabel 3.**  
**Hasil Uji T pada SEMPLS**

|                                 | <b>Original Sample (O)</b> | <b>Sample Mean (M)</b> | <b>Standard Deviation (STDEV)</b> | <b>T Statistics ( O/STDEV )</b> | <b>P Values</b> |
|---------------------------------|----------------------------|------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|-----------------|
| <b>FASILITAS -&gt; KEPUASAN</b> | 0.248                      | 0.275                  | 0.134                             | 2.038                           | <b>0.045</b>    |
| <b>INFORMASI -&gt; KEPUASAN</b> | 0.070                      | 0.077                  | 0.094                             | 2.112                           | <b>0.436</b>    |
| <b>LAYANAN -&gt; KEPUASAN</b>   | 0.368                      | 0.346                  | 0.121                             | 3.048                           | <b>0.002</b>    |

Sumber : Data Diolah

Pengujian Hipotesis pada PLS dilakukan dengan metode *Resampling Bootstrap* yang dikembangkan oleh Geisser dan Stone. Statistik uji yang digunakan adalah uji-t. Penerapan metode *resampling*, memungkinkan berlakunya data terdistribusi bebas dan tidak memerlukan asumsi distribusi normal, serta tidak memerlukan sampel yang besar (sampel minimum 30). Pengujian dilakukan dengan *T-statistics*, jika diperoleh nilai  $> 1,96$  atau  $P \text{ value} < 0.05$ . Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian inidapatdikatakan signifikan apabila  $T\text{-Statistik} > 1,96$  atau  $P \text{ value} < 0.05$ , dannilai dari original sampel menjelaskan tentang hubunganyang terjadi,jika nilai dari original sampel menunjukkan hasil positif maka hubungan yang akan terjadi akan menunjukkan hubungan yang positif,dan berlaku untuk sebaliknya.

### Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis menunjukkan bahwa semua hipotesis diterima. Ini menunjukkan bahwa faktoryang mempengaruhi kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan kampus pada program studi Manajemen Informatika adalah faslitas perpustakaan, informasi yang diberikan, dan kualitas layanan. Penjelasan dari hipotesis tersebut dapat dilihat sebagai berikut:

### **Faktor I : Fasilitas yang DiberikanPerpustakaan Program studi Manajemen Informatika**

Berdasarkan uji hipotesis menunjukkan bahwa H1 diterima, yang berarti variabel fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan

terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini memberi bukti bahwa fasilitas menentukan kepuasan mahasiswa. Perpustakaan merupakan faktor utama untuk mendorong pengguna berkunjung ke perpustakaan. Selain itu, kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan yang diterima oleh pengguna informasi akan mempengaruhi perilaku dan loyalitas pengguna di waktu yang akan datang (Laili, 2015). Fasilitas menjadi hal yang penting mengingat fasilitas merupakan salah satu bentuk kualitas pelayanan yang langsung dapat bersentuhan dengan pengguna perpustakaan sehingga dapat menjadi parameter untuk mengukur tingkat kepuasan suatu pengguna.

Hasil tersebut sesuai yang diungkapkan oleh Arikunto (1998) yang menyatakan bahwa “Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan sesuatu”. Judul jurnal (Pengaruh Persepsi Mahasiswa Tentang Fasilitas Dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Layanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Yogyakarta). Hasil penelitian juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Setyawan (2012) dalam wirawan *et al* (2018) dengan hasil yang memuaskan sebesar 6,91 pada fasilitas layanan dengan skala 0,1-10 terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di BPADProvinsi Yogyakarta. Hasil penelitian wirawan *et al* (2018) juga menunjukan hasil yang sama yaitu faktor fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## **Faktor 2 : Informasi yang Diberikan Perpustakaan Program studi Manajemen Informatika**

Berdasarkan uji hipotesis di atas menunjukkan bahwa H2 diterima, yang berarti variabel informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini memberi bukti empiris bahwa informasi menentukan kepuasan mahasiswa. Informasi yang diberikan perpustakaan merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka/pengguna layanan perpustakaan secara perorangan ketika dia mencari sesuatu yang dibutuhkannya. Ini dilakukan oleh pustakawan terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka/pengguna layanan perpustakaan baik secara langsung bertatap muka atau melalui telepon/elektronik.

Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian terdahulu oleh Negash *et al.* (2002) yang menunjukkan persamaan dengan hasil yang menunjukkan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh wirawan *et al* (2018) juga menunjukkan hasil yang sama yaitu, informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **Faktor 3 : Layanan yang Diberikan Perpustakaan Program studi Manajemen**

#### **Informatika**

Berdasarkan uji hipotesis dapat diinterpretasikan bahwa terdapat pengaruh positif dan langsung kualitas layanan terhadap kepuasan. Artinya semakin kuat atau semakin baik kualitas layanan yang diberikan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Layanan perpustakaan perguruan tinggi merupakan kepentingan pokok yang harus dilaksanakan oleh pustakawan perpustakaan dalam memberikan pengarahan terhadap pemustaka. Layanan perpustakaan merupakan unit penting dalam kegiatan pencapaian tujuan bersama di perpustakaan. Aktifitas kegiatan pada layanan perpustakaan bersifat rutin dan membutuhkan sistem yang baik dalam memperlancar kegiatan layanan perpustakaan. Salah satu layanan perpustakaan terhadap pemustaka adalah memenuhi kebutuhan pemustaka.

Pemustaka akan merasa senang dan puas jika kebutuhan mereka terpenuhi dengan semua layanan-layanan yang telah maksimal di perpustakaan (Zaharani *et al*, 2014). Temuan ini didukung oleh teori Lasa HS (1994), bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu tujuan pelayanan perpustakaan apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa atau tidak puas, dan sebaliknya apabila kinerja sesuai harapan maka pelanggan akan puas. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Rizki (2017) yang menunjukan bahwa layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna atau mahasiswa. Selain itu penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Azizah (2017) yang menyatakan bahwa layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.

## KESIMPULAN

Faktor fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Fasilitas yang diberikan perpustakaan kampus pada program studi Manajemen Informatika. Dengan demikian hipotesis pertama (H1) yang menyatakan “Fasilitas Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa” diterima. Faktor informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian hipotesis kedua (H2) yang menyatakan “Informasi Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa” diterima. Faktor layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan demikian hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan “Layanan Memiliki Pengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa” diterima. Perpustakaan perguruan tinggi khususnya pada program studi Manajemen Informatika agar terus meningkatkan mutu perpustakaan baik dari segi fasilitas, informasi dan layanan terhadap mahasiswa supaya dapat memberikan kepuasan yang lebih baik lagi kepada mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Argyle, M., 1975. Bodily Communication. International University Press, New York, NY.
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azizah. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Pustakawan Terhadap Kepuasan Pemustaka. Skripsi. Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.
- Foskett. A. C. (1996). The Subject Approach of Information (5th ed). London: Clive Bingley.
- Haryanto, B., Febrianto, A., & Cahyono, E. (2019). Lifestyle and Consumer Preferences in Choosing Local or Foreign Brands: A Study of Consumer Behavior in Surakarta–Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 21(1), 75-89.
- Laili, N. 2015. Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengguna Di Perpustakaan Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Unsyiah. Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam-Banda Aceh. Aceh.
- Lasa HS. (1994). Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan. Yogyakarta: UGM Pres.
- Moenir. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara, 2001

- Mudhoffir. Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar. Bandung: Remadja Rosdakarya, 1986.
- Negash, S., Ryan, T., and Igbaria, M. 2003. Quality and Effectiveness in Web Based Customer Support Systems. *Information & Mangement*, 40(8): 757-768.
- Rizki, N. H. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Upt Perpustakaan Terhadap Kepuasan Dan Intensitas Pemanfaatan Mahasiswa. *Manajemen dan Supervisi Pendidikan*, Volume 2, Nomor 1 November 2017: 41-51.
- Setyadin, B. 2003. Reduksi Data melalui Analisis Faktor Eksploratori. Makalah disajikan dalam Lokakarya Penelitian Kuantitatif di Malang tanggal 8-12 Desember 2003. Malang.
- Sugiono. 2006. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabet.
- Sutarno NS. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Sagung Seto
- Thoha. 1998, Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi, Jakarta: Kencana Prenada.
- Tjiptono Fandy. 1997. Manajemen Jasa. Yogyakarta : Andi.
- Wirawan, A. dan Risfandi. 2018. Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kinerja Pustakawan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Dalam Menggunakan Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. *Journal of Applied Business Administration* Vol 2, No 1, Maret 2018, hlm. 20-28.
- Zaharani, R. dan Yona, P. 2014. Pengaruh Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Universitas Negeri Padang. Padang.