

**PERCEPTION DIFFERENCES OF LIBRARY SERVICE QUALITY AT
STUDENTS OF COMPUTER SCIENCE FACULTY AND STUDENT OF
ECONOMICS & BUSINESS FACULTY DIAN NUSWANTORO
UNIVERSITY SEMARANG**

Silya Dewi, Ika Febrian Kristiana*

Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro

silyadaylis@gmail.com, zuna210212@gmail.com

Abstract

Currently, the use of the college library by students felt less. The development of a library can be seen from the service, because the success of the service is the ultimate goal to be achieved by the library. Whether or not the service quality is influenced by the perception of each user. This study aimed to determine whether or not differences in perceptions of library service quality at students of computer science faculty and economics & business faculty Dian Nuswantoro University Semarang.

Population was students in the years 2010-2012 of computer science faculty and economics & business faculty who had ever visited the library of the Dian Nuswantoro University. Subjects was 60 people acquired through accidental sampling technique. Retrieval of data using a scale of perceptions of library service quality consisting of 33 aitem ($\alpha = 0.919$).

Processing data using Independent Samples t-Test, the value generated $t = -2.130$ and significance $0,041$ ($p < 0,05$). It means there are differences in the perception of library service quality at students of computer science faculty and economics & business faculty, so the hypothesis is **accepted**. Perceptions of library service quality at economics & business students is more positive than computer science students which is $97,40 > 91,50$.

Keywords: Perception, Quality Library Service, Computer Science Student, Student Economics & Business.

**PERBEDAAN PERSEPSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERPUSTAKAAN PADA MAHASISWA FAKULTAS ILMU KOMPUTER
DAN FAKULTAS EKONOMI & BISNIS UNIVERSITAS DIAN
NUSWANTORO SEMARANG**

ABSTRAK

Saat ini, pemanfaatan layanan perpustakaan perguruan tinggi oleh mahasiswa dirasa belum maksimal. Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, karena keberhasilan pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan. Baik atau tidak kualitas pelayanan dipengaruhi oleh persepsi masing-masing pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menguji ada atau tidaknya perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada mahasiswa fakultas ilmu komputer dan fakultas ekonomi & bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

Populasi dalam penelitian adalah mahasiswa angkatan 2010-2012 Fakultas Ilmu Komputer dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang yang sudah pernah mengunjungi perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro. Subjek penelitian berjumlah 60 orang yang diperoleh melalui teknik *accidental sampling*. Pengambilan data menggunakan skala persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan yang terdiri dari 33 aitem ($\alpha = 0,919$).

Pengolahan data menggunakan teknik *Independent Samples t-Test*, diperoleh angka $t = -2,130$ dengan signifikansi $0,041$ ($p < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada mahasiswa fakultas ilmu komputer dan fakultas ekonomi & bisnis, sehingga hipotesis diterima. Persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada mahasiswa ekonomi & bisnis lebih tinggi dibandingkan mahasiswa ilmu komputer, yaitu $97,40 > 91,50$.

Kata kunci : Persepsi, Kualitas Pelayanan Perpustakaan, Mahasiswa Ilmu Komputer, Mahasiswa Ekonomi & Bisnis.

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya, bersama-sama dengan unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan dalam melaksanakan tri dharmanya. Perpustakaan merupakan sumber belajar penting yang ada di lingkungan kampus dan harus dimanfaatkan sepenuhnya oleh mahasiswa. Berbagai fasilitas dan layanan tersedia di perpustakaan termasuk bahan literatur, jurnal dan majalah, juga hasil-hasil penelitian (Mulyani, 2010).

Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna dapat memberikan kepuasan kepada pengguna serta dapat memberikan pengaruh positif pada persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan (Tjiptono, 2008, h. 85). Kualitas pelayanan menurut Goetsh dan Davis (dalam Sugiarto, 2002, h.38) yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi kualitas tersebut merupakan definisi kualitas yang berpusat pada pengguna perpustakaan. Semakin tinggi kualitas maka semakin tinggi kepuasan pengguna perpustakaan. Kepuasan akan mendorong pengguna untuk berkunjung ulang dan memanfaatkan perpustakaan.

Kualitas pelayanan harus selalu diperhatikan dan dirasakan oleh pengguna sehingga dapat menimbulkan suatu minat dari pengguna terhadap perpustakaan. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu sikap petugas perpustakaan, komunikasi, sumber daya fisik dan kepribadian dalam layanan dengan demikian dapat membantu perpustakaan guna menyusun strategi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan (Ekaningsih, 2006, h.8)

Kesan kualitas merupakan persepsi pelanggan terhadap keseluruhan keunggulan produk atau jasa berkenaan dengan maksud yang diharapkan. Persepsi terhadap kualitas pelayanan berarti membahas keterlibatan dan kepentingan pengguna layanan perpustakaan. Persepsi menurut Irwanto (2002, h.71) adalah proses diterimanya rangsang (objek, kualitas, hubungan antar gejala, maupun peristiwa)

sampai rangsang tersebut dimengerti dan disadari. Perbedaan persepsi terhadap kualitas dari setiap pelanggan terhadap produk atau jasa yang tersedia dipengaruhi perbedaan kebutuhan, harapan, pengalaman, sistem nilai, dan kepribadian.

Mahasiswa merupakan pengguna terbesar atau potensial bagi perpustakaan perguruan tinggi (Muljono, 2000). Fungsi perpustakaan sebagai penyedia kebutuhan informasi bagi mahasiswa diperlukan untuk menunjang aktivitas keseharian maupun proses belajar mengajar (Melati, 2011). Namun, pemanfaatan layanan perpustakaan perguruan tinggi oleh mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro dirasa belum maksimal. Hal ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan mahasiswa ke perpustakaan. Data yang diperoleh menunjukkan adanya *gap* antara jumlah mahasiswa aktif Universitas Dian Nuswantoro dengan jumlah mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan. Dari lima fakultas yang terdapat di Universitas Dian Nuswantoro, dua diantaranya memiliki *gap* yang paling besar yaitu fakultas ilmu komputer dan fakultas ekonomi & bisnis.

Pada tahun 2012, jumlah mahasiswa aktif fakultas ekonomi & bisnis mencapai 1.653 orang, tetapi hanya 28,8% mahasiswa yang mengunjungi perpustakaan atau sekitar 476 orang setiap bulannya. Prosentase ini masih cukup tinggi dibandingkan dengan fakultas ilmu komputer. Dari 4.998 mahasiswa aktif, hanya 19,7% atau sekitar 984 orang yang melakukan kunjungan ke perpustakaan setiap bulannya. Rendahnya pemanfaatan layanan perpustakaan perguruan tinggi oleh mahasiswa dapat disebabkan oleh beberapa faktor, misalnya koleksi buku yang belum lengkap, sistem pelayanan yang tidak menarik, staf perpustakaan yang kurang profesional, dan juga pengetahuan mahasiswa tentang pustakawan masih rendah.

George dan Walls (dalam Harisanty, 2007) menyatakan bahwa ada beberapa aspek yang tidak boleh dikesampingkan oleh pengelola perpustakaan, yaitu kualitas koleksi yang disajikan harus menampilkan isi dan fisik yang maksimal, ketersediaan koleksi memenuhi kebutuhan pengguna, lengkap dan beragam serta mudah di temukan, fasilitas temu kembali seperti katalog dan indeks tersedia, staf perpustakaan

bersikap peduli, ramah, ahli, serta senantiasa bersedia membantu pengguna, dan waktu layanan yang telah ditentukan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.

Penelitian yang dilakukan Satriana (2010) menunjukkan bahwa 87% mahasiswa menggunakan buku sebagai sumber utama mereka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Namun, dalam penenuhan kebutuhan informasi tersebut, 67% mahasiswa menyatakan buku-buku tidak tersedia lengkap. Hal ini senada dengan hasil wawancara yang dilakukan kepada beberapa mahasiswa fakultas ilmu komputer yang mengeluhkan koleksi buku yang kurang lengkap dan terkadang petugas perpustakaan kurang inisiatif membantu mahasiswa. Berbeda dengan pendapat mahasiswa fakultas ilmu komputer, beberapa mahasiswa fakultas ekonomi & bisnis menilai koleksi buku di perpustakaan sudah cukup lengkap dan petugas terlihat ramah. Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk meneliti apakah ada perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada mahasiswa fakultas ilmu komputer dan fakultas ekonomi & bisnis Universitas Dian Nuswantoro Semarang.

METODE

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode skala. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Dian Nuswantoro (Udinus) yang dibedakan menjadi dua kelompok yaitu mahasiswa fakultas ilmu komputer dan mahasiswa fakultas ekonomi & bisnis. Sampel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 60 orang. Pengambilan sampel dengan cara *accidental sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan dengan kriteria 1) Subyek adalah mahasiswa aktif S1 fakultas ilmu komputer dan S1 fakultas ekonomi & bisnis angkatan 2010-2012, dan 2) Subyek pernah mengunjungi perpustakaan Udinus, minimal 1 kali.

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji beda *t-Test* dengan teknik *independent samples t-Test* untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan pada mahasiswa fakultas ilmu

komputer dan fakultas ekonomi & bisnis. Sebelum dilakukan pengujian perbedaan dengan menggunakan teknik tersebut, pertama kali yang perlu dilakukan ialah untuk uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas data dan uji homogenitas sampel. Hasil dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel 1.
Hasil Uji Normalitas Sebaran Data Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Mahasiswa FIK&FEB

Mahasiswa	Rata-rata	Standar Deviasi	Komogorov-Smirnov	Signifikansi	Probabilitas	Bentuk
Fakultas Ilmu Komputer	91,5000	8,70013	0,87	0,200	$p > 0,05$	Normal
Fakultas Ekonomi & Bisnis	97,4000	10,75272	0,141	0,200	$p > 0,05$	Normal

Tabel 2.
Hasil Uji Homogenitas Varians Persepsi terhadap Kualitas Pelayanan Perpustakaan pada Mahasiswa FIK&FEB

F	Signifikansi	Probabilitas	Bentuk
0,287	0,594	$p > 0,05$	Homogen

Tabel 3.
Hasil Rangkuman *Independent-samples t-Test*

<i>t-test for equality of means</i>							
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Beda mean	Standar perbedaan eror	95% beda interval kepercayaan	
						Min	Maks
<i>Equal variances assumed</i>	-2,287	58	0,026	-5,90000	2,58030	-11,06503	-0,73497
<i>Equal variences not assumed</i>	-2,i30	31,814	0,041	-5,90000	2,77008	-11,54377	-0,25623

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang diperoleh dari pengujian hipotesis dengan menggunakan teknik *independent samples t-Test* menunjukkan adanya perbedaan yang signifikan antara sampel mahasiswa fakultas ilmu komputer dengan sampel mahasiswa fakultas ekonomi & bisnis berkaitan dengan persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro Semarang dengan nilai t sebesar -2,130 dan signifikansi nilai $p = 0,041$ ($p < 0,05$). Hal tersebut menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini **diterima**.

Perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan dapat terjadi karena beberapa faktor. Pada penelitian yang dilakukan Manjunatha dan Shivalingiah (2004, hal.150) ditemukan ada tiga faktor yang mempengaruhi persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, yaitu: 1) keseluruhan dimensi kualitas pelayanan, tingkat kepuasan dan *word-of-mouth*, 2) pengalaman yang terkait dengan *tangibles* (bukti fisik) seperti sarana prasarana, fasilitas, ruangan, dan kemudahan akses, dan 3) karakter demografi pengguna, seperti usia, status, pengalaman masa lalu ; frekuensi kunjungan dan lama kunjungan.

Hasil perolehan untuk persepsi mahasiswa fakultas ilmu komputer dan fakultas ekonomi & bisnis terhadap kualitas pelayanan perpustakaan menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa fakultas ekonomi & bisnis lebih tinggi dibandingkan dengan mahasiswa fakultas ilmu komputer, yaitu $97,40 > 91,50$.

Persepsi positif terhadap kualitas pelayanan perpustakaan ditunjukkan dari aspek kognitif dan aspek afeksi terkait dengan bukti fisik seperti kebersihan dan kerapian penataan meja kursi, pakaian yang dikenakan petugas perpustakaan, kemudahan penelusuran menggunakan komputer informasi, dan kenyamanan suasana perpustakaan.

Fasilitas dan suasana yang nyaman dapat berpengaruh pada kunjungan mahasiswa, ditambah lagi dengan kemudahan penelusuran menggunakan komputer informasi. Hal ini diperkuat penelitian yang dilakukan oleh Naibaho (2010) yang

menunjukkan bahwa 58,7% minat berkunjung mahasiswa dipengaruhi oleh fasilitas dan suasana perpustakaan. Suasana yang nyaman dan menyenangkan di dalam perpustakaan dapat menarik mahasiswa untuk lebih gemar membaca dan memanfaatkan fasilitas-fasilitas yang disediakan. Kegemaran membaca akan lebih baik apabila didukung dengan buku-buku sehingga peran perpustakaan akan berfungsi sebagaimana mestinya.

Perpustakaan akan berfungsi maksimal jika semua potensi yang ada di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal dan efisien oleh pengguna. Pemanfaatan perpustakaan oleh mahasiswa erat kaitannya dengan proses perkuliahan. Ketersediaan koleksi buku, jurnal, literatur dan sumber informasi lain yang relevan akan membantu mahasiswa dalam pemenuhan kebutuhan akademik mereka. Miftakhuddin (2012) dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi siswa tentang kualitas perpustakaan dengan pemanfaatan perpustakaan oleh siswa. Hal ini berarti persepsi terhadap kualitas pelayanan menjadi penentu keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan karena baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penggunanya secara konsisten.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Ada perbedaan persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan pada mahasiswa fakultas ilmu komputer dan fakultas ekonomi & bisnis yang ditunjukkan angka t sebesar $-2,130$ dengan signifikansi $p = 0,041$ ($p < 0,05$).
2. Persepsi mahasiswa fakultas ekonomi & bisnis terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro lebih positif (baik) daripada persepsi mahasiswa fakultas ilmu komputer, yaitu $97,40 > 91,50$.
3. Penelitian Miftakhuddin (2012) menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara persepsi siswa tentang kualitas perpustakaan dengan pemanfaatan perpustakaan oleh siswa. Hal ini berarti baik atau tidaknya kualitas

pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penggunaanya secara konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Perpustakaan Universitas Dian Nuswantoro diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, seperti menambah jumlah koleksi buku, kesediaan untuk mendengarkan keluhan mahasiswa, ramah dalam melayani mahasiswa.
2. Bagi Mahasiswa diharapkan untuk tidak ragu dalam menyampaikan keluhan maupun memberikan masukan kepada pihak pengelola perpustakaan.
3. Bagi Peneliti Berikutnya:
 - a. Disarankan untuk mencermati variabel lain yang berpengaruh terhadap persepsi terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, seperti jenis kelamin, usia, dan intensitas kunjungan.
 - b. Diharapkan menggunakan pendekatan lain untuk memperbaiki teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik probabilitas dan memperbesar jumlah subjek penelitian agar lebih representatif.
 - c. Diharapkan dapat memperbaiki alat ukur dengan lebih menelaah aitem-aitem yang digunakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ekaningsih, E. (2006). Upaya meningkatkan peran pustakawan dalam jasa layanan informasi. *Buletin perpustakaan Universitas Airlangga*, Vol. II no.1, Oktober 2006.
- Harisanty, D. (2007). *Persepsi dosen terhadap pemanfaatan perpustakaan*. Diakses tanggal: 20 Juli 2013. Diambil dari dessyharisanty.web.ugm.ac.id/?p=11.
- Irwanto. (2002). *Psikologi umum : Buku panduan mahasiswa*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Manjunatha, K., & Shivalingaiah D.(2004). Customer's perception of service quality libraries. *Annals of library and information studies*. Volume 51, no.4, Desember 2004, 145-151.

- Melati, A. S.(2011). *Relevansi ketersediaan koleksi dengan kebutuhan informasi mahasiswa di perpustakaan Universitas HKBP Nommensen (UHN)*. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan: Universitas Sumatera Utara. Diambil dari <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/23237>.
- Miftakhuddin, Ariful. (2012). *Hubungan persepsi siswa tentang kualitas dan pelayanan perpustakaan terhadap pemanfaatna perpustakaan oleh siswa kelas XI dan XII bidang keahlian teknik instalasi tenaga listrik SMK N 2 Yogyakarta*. Skripsi (tidak diterbitkan). Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta. Diambil dari <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/7526>.
- Moenir, H.A.S. (2002). *Manajemen pelayanan umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muljono, M. (2000). *Sikap mahasiswa terhadap layanan perpustakaan perguruan tinggi : Survai di Institut Pertanian Bogor (1999)*. Disertasi (tidak diterbitkan). Jakarta: Universitas Negeri Jakarta.
- Mulyani, Y. S. (2010). *Pengaruh pelayanan perpustakaan Universitas Sumatera Utara (USU) terhadap prestasi belajar mahasiswa*. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan: Universitas Sumatera Utara. Diambil dari <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/18222>.
- Naibaho, M. T. (2010). *Pengaruh fasilitas dan suasana perpustakaan daerah Sumatera Utara terhadap minat berkunjung mahasiswa di kota Medan*. Skripsi (tidak diterbitkan). Medan: Universitas Sumatera Utara. Diambil dari <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/20502/3/Chapter%20III-V.pdf>.
- Nurhapy, I. N. (2011). *Hubungan antara persepsi terhadap kualitas pelayanan dengan intensi menonton ulang di bioskop E-plaza pada mahasiswa program diploma III fakultas ekonomi Universitas Diponegoro*. Skripsi (tidak diterbitkan). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Satriana, A. (2010). *Kebutuhan informasi mahasiswa : Studi terhadap perpustakaan Universitas Negeri Jakarta (UNJ)*. Skripsi (tidak diterbitkan). Diambil dari : <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/2323/1/97518-ANNA%20SATRIANA-FAH.pdf>.
- Tjiptono, F. (2008). *Service management mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: ANDI.