

Fasilitas Perpustakaan terhadap Penilaian Kualitas Pelayanan

Ruri Aditya Sari¹, Agnita Yolanda^{2*}, Nurismilida³, Novi Ardana¹, Verawati G¹

¹Administrasi Bisnis, Politeknik LP3I Medan, Medan, Indonesia

²Fisipol, Ilmu Komunikasi, Universitas Medan Area, Medan, Indonesia

³Linguistik, Sastra, UISU, Medan, Indonesia

Email: ¹ruri.adit@gmail.com, ^{2*}agnitayo@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kualitas pelayanan Politeknik LP3I Medan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif, dengan data diperoleh melalui observasi lapangan dan penyebaran kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah 139 siswa, dan sampel sebanyak 58 siswa yang menggunakan Rumus Slovin. Hasil penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Hal ini ditunjukkan dengan model Analisis Regresi Linier Sederhana adalah $Y = 0,287 + 0,850 X$. Dengan besarnya pengaruh fasilitas perpustakaan melalui uji koefisien determinasi sebesar 82,7% atau 0,827. Dan sisanya sebesar 17,3% dipengaruhi oleh variabel lain. Faktor yang paling dominan adalah faktor bukti langsung sebesar 3,45 dan pada penilaian rentang interval dinyatakan kualitas pelayanan Politeknik LP3I Medan baik.

Kata Kunci: Service Quality, Library, Facilities, Quality

1. PENDAHULUAN

Di zaman sekarang ini kita dituntut untuk bekerja serba cepat. Hal tersebut dikarenakan jumlah populasi penduduk yang meningkat setiap tahunnya dan juga meningkatnya perkembangan teknologi di segala bidang. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa harus memberikan pelayanan secepat mungkin dan kualitasnya harus sesuai dengan keinginan pengguna jasa dalam hal memenuhi kebutuhannya. Kualitas pelayanan adalah suatu hal yang kita berikan kepada pengguna jasa dalam meningkatkan kepuasannya sehingga mampu menciptakan kerja sama antar pihak untuk mencapai tujuan saling menguntungkan. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat seharusnya tidak mengurangi motivasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik, dan dalam pembentukan kosa kata dan ketertarikan membaca pada suatu hal yang tersedia seperti perangkat lunak yang lebih praktis untuk dapat dibawa kemana saja, namun pengaruh yang ada saat ini pada teknologi tidak membawa kemudahan dan meleburkan peningkatan tinggi terhadap minat dan baca selain perpustakaan. Hingga saat ini perpustakaan menyediakan ruangan yang nyaman, buku bacaan yang lengkap, suasana yang jauh dari kebisingan menjadi suatu fasilitas utama kampus untuk mengembangkan kosakata, mendorong minat baca, dan meningkatkan proses pembelajaran.

Menurut Moenir dalam Purwaningsih[1], fasilitas 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. Habsyi [2] menyatakan bahwa fasilitas merupakan kelengkapan belajar yang harus tersedia baik disekolah maupun di rumah guna menunjang kebutuhan yang diperlukan peserta didik. Sementara itu, perpustakaan merupakan wadah yang tepat sebagai tempat berkumpulnya masyarakat dalam upayanya memenuhi kebutuhan bacaan mereka, sehingga perpustakaan merupakan tempat strategis yang menyediakan bahan pustaka yang digunakan sebagai sarana belajar mandiri Supriyanto, dalam Purwaningsih [1]. Oleh karena itu, perpustakaan haruslah memiliki fasilitas yang lengkap. Fasilitas perpustakaan merupakan alat kelengkapan yang langsung berhubungan dengan mutu pendidikan dalam rangka mencapai tujuannya, karena mempengaruhi efisiensi proses belajar mengajar R. Moo, Popoi, dkk, [3]. Fasilitas perpustakaan berfungsi edukatif, informatif, tanggungjawab Administratif, riset dan reaktif. Oleh karena itu, di perlukan juga pelayanan yang baik dalam memberikan layanan didalam perpustakaan agar perpustakaan dapat menjalankan fungsinya dengan baik.

Pelayanan merupakan suatu tindakan yang tidak dapat diraba, yang terjadi akibat adanya interaksi antar pelanggan dengan penyedia jasa. Pelayanan tidak tergolong pada produk melainkan jasa. Menurut Tjiptono dalam Panjaitan [4], Kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. layanan yang memuaskan sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan tersebut. Pelayanan yang baik merupakan suatu perusahaan yang memberikan kemampuannya dalam hal pelayanan kepada pelanggan Kasmir [5]. Selamat [6] menyatakan terdapat beberapa dasar – dasar pelayanan yang mesti dikuasai dalam pelayanan yaitu percaya diri dan ramah, berpenampilan menarik, dapat berkomunikasi dengan baik, dapat menjadi pendengar yang baik serta tidak menyela atau memotong pembicaraan. Begitu juga dengan perpustakaan, sebuah perpustakaan diharapkan memiliki sejumlah ruangan untuk menampung berbagai kegiatan perpustakaan. Selain itu, memiliki peralatan yang diperlukan untuk mengakomodir koleksi, tempat bekerja staf, dan tempat pembaca/ belajar para pengunjung perpustakaan serta koleksi buku bacaan yang dapat menunjang

terhadap kelancaran penyelenggaraan dan pelayanan perpustakaan Fitriyani dan Pramusinto [7]. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada publik, maka konsumen dapat menyampaikan keluhan untuk mendapatkan respon yang tepat Adam [8]. Adapun indikator kualitas pelayanan menurut Tjiptono [9] terdapat lima dimensi yaitu, *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Emphaty* (Empati) dan *Tangibles* (Bukti Langsung). Kelima indikator ini dapat dikatakan penilaian dalam kualitas pelayanan.

Berdasarkan penelitian terdahulu Mulyati [10], tentang faktor – faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makasar, menunjukkan bahwa keempat indikator kualitas pelayanan yaitu *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Emphaty* (Empati) sebagai faktor yang memiliki kualitas pelayanan, namun bukti langsung (*tangibles*) masih jauh dari harapan masyarakat. Sedangkan menurut Dewi [11] dalam penelitiannya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra, Pelayanan dan fasilitas yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada konsumen, hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,429 atau 42,9% dimana variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra sebesar 42,9%.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yaitu menganalisis data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden. Metode analisis data yang digunakan yaitu menggunakan uji validitas dan realibilitas untuk mengukur kevalidan kuesioner serta menggunakan uji t untuk menentukan perbedaan signifikan secara statistik antara nilai rata-rata suatu distribusi sampel dengan parameter populasinya yang bertipe parametrik dan uji determinasi berdasarkan uji statistik dengan menggunakan SPSS versi 25. Populasi dalam penelitian ini adalah berjumlah 139 orang. Penarikan sampel ini dilakukan dengan formulasi sampel minimal yang menggunakan rumus Slovin yang didapat yaitu sebesar 58 orang. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang digunakan untuk mengukur pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok tentang gejala social.

Tabel 1.Skala Likert

No	Jawaban	Nilai
1	Sangat setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Cukup setuju (CS)	3
4	Kurang setuju (KS)	2
5	tidak setuju (STS)	1

Tabel 2.Interval

No	Interval	Keterangan
1	1,0 - 1,7	Kurang sekali
2	1,8 - 2,5	Kurang
3	2,6 - 3,3	Cukup
4	3,4 - 4,1	Baik
5	4,4 - 5,0	Baik sekali

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada variabel fasilitas belajar (X) memiliki pengaruh terhadap penilaian kualitas pelayanan (Y).

3.1 Uji Validitas dan Uji Realibilitas

Berdasarkan hasil uji yang dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 22, dapat disimpulkan bahwa pada hasil uji validitas kedua variabel yaitu fasilitas belajar (X) dan kualitas pelayanan (Y) dinyatakan valid dengan ketentuan $R_{hitung} > 0,254$. Begitu juga dengan hasil uji realibilitas, menunjukkan bahwa dikatakan bahwa kuesioner penelitian telah reliabel dengan Cronbach's Alpha untuk keseluruhan variabel lebih besar dari 0,6.

3.2 Hasil Uji T

Dari hasil uji t yang dilakukan, nilai T_{hitung} pada variabel fasilitas perpustakaan $16,363 > T_{tabel}$, sedangkan pada nilai signifikan $0,000 < \alpha$ 0,05. Maka fasilitas perpustakaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap penilaian kualitas pelayanan. Dengan hasil ini menyatakan bahwa menariknya fasilitas perpustakaan akan meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil Uji T dapat dilihat pada table 3 dibawah ini.

Tabel 3. Hasil Uji Parsial Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,287	1,953		0,147	0,884
Total_X	0,850	0,052	0,909	16,363	0,000

a. Dependent Variable: Total_Y

3.3 Koefisien Determinasi (R²)

Berdasarkan uji koefisien determinasi, bahwa nilai R² (R Square) didapati sebesar 0,827 yang menyatakan bahwa presentase fasilitas pengaruh variabel independen (fasilitas perpustakaan) terhadap variabel dependen (penilaian kualitas pelayanan) yang sebesar 82,7%. Sedangkan sisanya 17,3% dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijadikan sebagai pernyataan pada penelitian ini. Dapat dilihat pada table 4 dibawah ini.

Tabel 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,909a	0,827	0,824	2,7623

a. Predictors: (Constant), Total_X

b. Dependent Variable: Total_Y

3.4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana

Dalam pengujian ini dapat diketahui pengaruh dari fasilitas perpustakaan terhadap penilaian kualitas pelayan Politeknik LP3I Medan Kampus Marelان. Adapun hasil uji regresi linear sederhananya adalah $Y = 0,287 + 0,850(X)$, dimana nilai konstanta penilaian kualitas pelayan sebesar 0,287 sebagai variabel terikat (Y), sedangkan pada variabel bebas (X) memiliki nilai 0,850. Maka, pengaruh yang memiliki nilai signifikan antara pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap penilaian kualitas pelayan. Hasil dapat dilihat pada table 5 dibawah ini.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linier Sederhana Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,287	1,953		0,147	0,884
Total_X	0,850	0,052	0,909	16,363	0,000

a. Dependent Variable: Total_Y

3.5 Faktor Faktor Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil rata rata faktor kualitas pelayanan diketahui bahwa faktor yang paling dominan mempengaruhi keputusan mahasiswa adalah faktor bukti langsung, dengan nilai rata-rata sebesar 3,45, dan faktor lainnya lebih rendah dengan rata rata total keseluruhan 3,29 yang menunjukkan keterangan range Interval kelas dinyatakan baik. Hasil nilai rata rata dapat dilihat pada table 6 dibawah ini.

Tabel 6. Faktor Kualitas Pelayanan

No	Keterangan	Rata-Rata
1	Faktor Jaminan	3,27
2	Faktor Keandalan	3,38
3	Faktor Daya Tanggap	3,13
4	Faktor Empati	3,19
5	Faktor Bukti Langsung	3,45
	Rata-rata	3,29

Sumber: Penulis 2021

Dari table diatas, menunjukkan bahwa faktor dominan adalah bukti langsung (*tangibles*) yang menjadi penilaian kualitas dalam layanan di perpustakaan. Tersedianya ruang perpustakaan yang diperuntukkan yang memiliki sejumlah ruangan untuk menampung berbagai kegiatan perpustakaan. Selain itu, tersedianya peralatan perpustakaan berupa peralatan mebel yang diperlukan untuk mengakomodir koleksi, tempat bekerja staf, dan tempat pembaca/belajar para pengunjung perpustakaan dan juga tersedianya koleksi buku bacaan yang dapat menentukan dan menunjang terhadap kelancaran penyelenggaraan dan pelayanan perpustakaan pada Kampus Politeknik LP3I Medan. Dan pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori baik.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji yang telah dilakukan menunjukkan bahwa adanya pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap penilaian kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan tersedianya fasilitas perpustakaan yang mendukung kegiatan belajar mengajar sebagai kualitas pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa akan semakin meningkatkan kunjungan mahasiswa terhadap perpustakaan. Sehingga, mahasiswa cukup senang dengan adanya peningkatan ruang, fasilitas, dan koleksi buku bacaan di perpustakaan Politeknik LP3I Medan yang merupakan faktor dominan kualitas pelayanan bukti langsung (*tangibles*). Dengan memberikan kualitas pelayanan berupa kelengkapan buku bacaan, dilengkapi dengan meja bacaan, referensi terbaru, jauh dari keramaian yang dapat meningkatkan ketertarikan mahasiswa/i dalam membaca di dalam perpustakaan tersebut.

REFERENCES

- [1] D. C. Purwaningsih, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Perpustakaan Terhadap Minat Membaca Siswa Kelas XI di Perpustakaan SMK N 1 Kendal," 2015.
- [2] Y. F. Habsyi, "Pengaruh Fasilitas Belajar Terhadap Prestrasi Belajar Siswa SMA Nusantara Tauro," Pendidikan dan Ekonomi, vol. 2, 2020.
- [3] Z. R. Moo, P. I. dan M. M. , "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Minat Baca," vol. 1, 2020.
- [4] J. E. Panjaitan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung," Jurnal, 2016.
- [5] Kasmir, Hubungan Antara Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di waroeng Steak And Shake Cabang Margonda.: PT Raja Grafindo Persada, 2017.
- [6] Selamat, "Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Politeknik LP3I Medan Kampus Medan Marelan," Politeknik LP3I Medan, 2018.
- [7] E. Fitriyani dan H. Pramusinto, "Pengaruh Fasilitas Perpustakaan, Kualitas Pelayanan, Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Berkunjung Masyarakat," Economic Education Analysis Journal , vol. 7, 2018.
- [8] M. Adam, Manajemen Pemasaran Jasa, Cetakan Pertama. Bandung: CV. Alfabeta, 2016.
- [9] Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa. Jakarta: Gramedia, 2018.
- [10] Muliaty, "Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar," Politeknik Negeri Media Kreatif Makassar, vol. 6, 2016.
- [11] Meutia Dewi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra", Jurnal Manajemen Dan Keuangan, Vol.4, No.1, 2015.