

BAB IV PEMBAHASAN

4.1. Profil Tempat Penelitian

Penelitian tentang kepuasan layanan perpustakaan akademik ini mengambil tempat penelitian yang berlokasi di Bogor, yaitu di Perpustakaan Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Tazkia. Perpustakaan STEI Tazkia berada di Jl. Dramaga KM 7 Bogor.

Secara organisatoris, Perpustakaan STEI Tazkia merupakan Unit Penunjang Akademik (UPA) yang secara teknis penyelenggaraannya bertanggungjawab di bawah pengawasan Kepala Unit Penunjang Akademik (tabel terlampir).

Perpustakaan STEI Tazkia memiliki fungsi dalam mendukung kegiatan akademik di lingkungan STEI Tazkia. Perpustakaan STEI Tazkia menggambarkan fungsi teknisnya sebagai berikut :

1. Pusat pengumpulan informasi
2. Pusat pelestarian informasi
3. Pusat pengelolaan informasi
4. Pusat pemanfaatan informasi
5. Pusat penyebarluasan informasi

Sebagai unit penunjang akademik, perpustakaan memberikan jenis layanan sebagai berikut :

1. Layanan sirkulasi untuk sivitas akademika
2. Layanan baca karya ilmiah
3. Layanan *hotspot*
4. Layanan penelusuran informasi

Perpustakaan STEI Tazkia memberlakukan dua sistem penelusuran layanan kepada pemustaka, yaitu sistem layanan terbuka dan tertutup. Sistem layanan terbuka diperuntukkan bagi pemustaka yang ingin memanfaatkan koleksi buku teks, koran, jurnal, majalah, dan *bundle* terbitan berseri. Dengan sistem ini, maka pemustaka dapat langsung memilih dan mengambil bahan pustaka yang

diinginkannya. Sistem layanan tertutup diberlakukan oleh perpustakaan untuk koleksi karya ilmiah akademis yang diterbitkan oleh sivitas akademik. Sistem ini diberlakukan untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam memperoleh bahan pustaka yang diinginkannya karena petugas akan mengambilkan bahan pustaka yang dipilih oleh pemustaka. Selain itu, sistem ini juga sekaligus berfungsi untuk mengendalikan sirkulasi karya ilmiah agar tetap dapat diawasi pemanfaatannya oleh pemustaka dan mengurangi kegiatan vandalisme yang dilakukan oleh pemustaka. Karya ilmiah di lingkungan Perpustakaan STEI Tazkia juga tidak diperkenankan untuk difotokopi dan dibawa ke luar ruangan Perpustakaan STEI Tazkia. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kreativitas karya ilmiah yang dibuat oleh mahasiswa setiap tahunnya sekaligus mengurangi adanya judul karya ilmiah yang sama.

Lokasi perpustakaan STEI Tazkia berada di Gedung Abu Yusuf, yang juga dimanfaatkan sebagai ruang perkuliahan mahasiswa. Oleh karena itu, akses menuju ke perpustakaan sangat mudah karena setiap hari dilalui oleh mahasiswa yang akan mengikuti perkuliahan. Di gedung ini, perpustakaan menempati ruangan seluas 19 x 9 m² yang mampu menampung 50 mahasiswa pada saat bersamaan. Di ruangan ini, terdapat 1 ruangan khusus yang merupakan ruang penyimpanan koleksi karya ilmiah, sekaligus juga dimanfaatkan untuk menyimpan koleksi perpustakaan yang akan diolah. Untuk memberikan pelayanan kepada mahasiswa, perpustakaan memberlakukan jam layanan selama 6 hari seminggu, yaitu Senin-Jumat pukul 07.00-16.30, dan hari Sabtu pukul 07.00-12.00. Selain itu, Perpustakaan STEI Tazkia juga memberlakukan jam buka layanan malam pada pukul 20.00-22.00.

Sebagai pusat penyedia informasi, Perpustakaan STEI Tazkia didominasi oleh buku teks yang merupakan materi perkuliahan bagi mahasiswa. Jenis bahan pustaka yang disediakan oleh Perpustakaan STEI Tazkia adalah sebagai berikut :

No.	Jenis Bahan Pustaka dan subjeknya	Bahasa Yang Digunakan							
		Indonesia		Arab		Inggris		Lainnya	
		Judul	Jml.	Judul	Jml.	Judul	Jml.	Judul	Jml.
1	Referensi	160	171	602	612	63	65		
2	Karya Ilmiah	205	229						
3	Laporan Magang	179	293	25	27	71	72		
4	Jurnal	27	184	4	4	15	15		
5	CD-ROM	20	20	2	2	28	28		
6	Koran dan bundle majalah	9	93	2	4	5	17		
7	Buku teks	2746	3357	308	323	519	609	1	1
Jumlah		3346	4347	943	972	701	806	1	1

Tabel 1.4 Jenis Bahan Pustaka Perpustakaan STEI Tazkia

Untuk memberikan keleluasan kepada pemustaka dalam menelusuri informasi, perpustakaan bekerjasama dengan unit Teknologi Informasi STEI Tazkia dalam memberikan akses *hotspot* di perpustakaan. Akses *hotspot* diberikan kepada seluruh pemustaka secara terbuka tanpa diharuskan mendaftar terlebih dahulu. Perpustakaan juga memberikan kesempatan kepada pemustaka di luar lingkungan perpustakaan untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Adapun setiap orang dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemustaka dari luar lingkungan perpustakaan STEI Tazkia juga dapat memanfaatkan sumber informasi yang ada di perpustakaan dengan memfotokopi beberapa sumber informasi yang ada. Sumber daya manusia terdiri atas 3 orang, 1 orang merupakan Sarjana Perpustakaan, sedangkan 2 orang merupakan mahasiswa aktif yang turut membantu kegiatan harian perpustakaan.

4.2. Deskripsi Responden

Responden pada penelitian ini merupakan responden yang dipilih dari populasi mahasiswa tingkat akhir yang sedang melakukan proses penulisan skripsi. Dari 86 populasi yang ada, penulis memperoleh 46 responden yang merupakan mahasiswa aktif STEI Tazkia. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, penulis memperoleh data 50 % merupakan responden laki-laki, dan 50% merupakan responden perempuan. Dari sample data ini, berarti menunjukkan

bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden secara merata memiliki persentase jumlah yang sama dalam memberikan penilaian terhadap layanan perpustakaan.

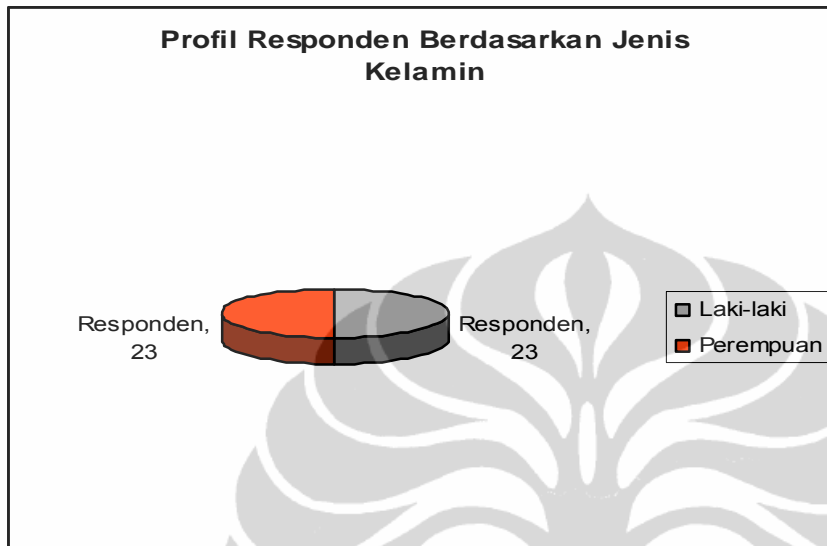


Diagram 1.4 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Kuesioner menyebutkan bahwa proporsi responden berdasarkan program studi didominasi oleh program studi Bisnis dan Manajemen Islam sebanyak 26 orang (56,52%), lalu Akuntansi Islam sebanyak 11 orang (23,91%), dan Ilmu Ekonomi Islam sebanyak 9 orang (19,57%). Data ini menunjukkan bahwa pendapat responden akan didominasi oleh pendapat mahasiswa dari program studi Bisnis dan Manajemen Islam, hal ini juga sesuai dengan persentase populasi mahasiswa Bisnis dan Manajemen Islam yang merupakan mahasiswa dengan jumlah peserta terbanyak.

Profil Responden Berdasarkan Kelompok Program Studi

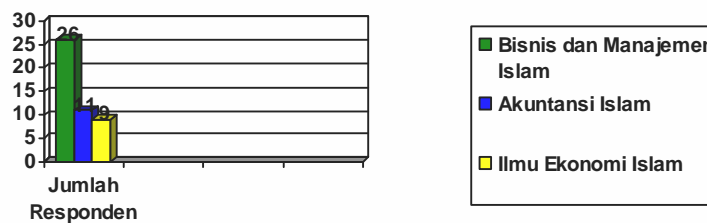


Diagram 2.4 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Program Studi

Dari data kuesioner, diperoleh data responden berdasarkan kelompok semester mahasiswa didominasi oleh mahasiswa semester 8 sebanyak 43 orang (91,49%), lalu mahasiswa semester 10 sebanyak 2 orang (4,35%), dan mahasiswa semester 14 sebanyak 1 orang (2,17%). Data ini menunjukkan mayoritas mahasiswa yang sedang menulis skripsi memiliki jumlah masa studi aktif yang sama sebanyak 91,46%. Artinya, mayoritas mahasiswa memiliki pengalaman yang sama dalam memanfaatkan layanan perpustakaan berdasarkan lama studi mereka.

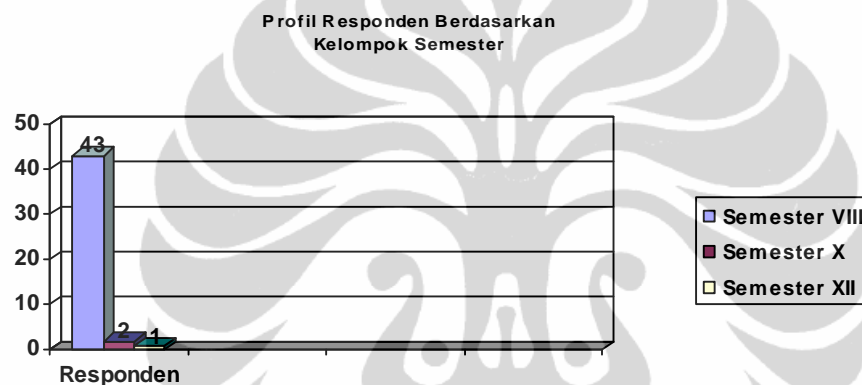


Diagram 3.4 Profil Responden Berdasarkan Kelompok Semester

Data kuesioner juga menunjukkan tren kunjungan responden terhadap perpustakaan berdasarkan rentang waktu kunjungan. Sebagian besar responden melakukan kunjungan ke perpustakaan dalam rentang waktu mingguan yaitu sebanyak 20 orang (43,48%), sebanyak 14 orang (30,43%) melakukan kunjungan setiap hari ke perpustakaan, dan sisanya sebanyak 12 orang (26,09%) melakukan kunjungan ke perpustakaan dalam rentang waktu bulanan. Intensitas kunjungan ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki tingkat kunjungan yang beragam, namun sebagian besar menyatakan bahwa frekuensi kunjungan mereka berada di tingkatan mingguan, artinya dalam rentang waktu 1 bulan, 43,83 % responden melakukan interaksi di perpustakaan sekurang-kurangnya 4 kali.

Grafik Frekuensi Kunjungan Responden

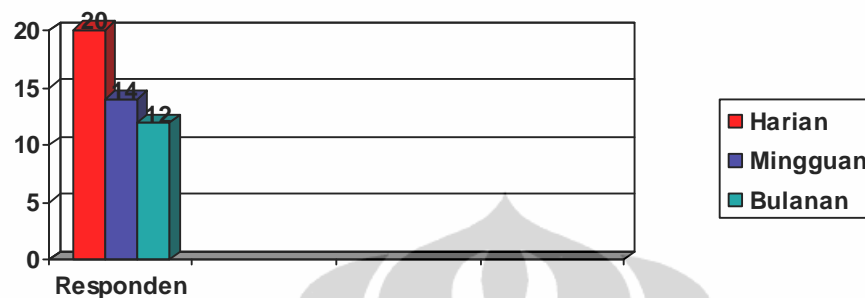


Diagram 4.4 Grafik Frekuensi Kunjungan Responden

Responden yang memiliki intensitas tertinggi dalam jumlah kunjungan berasal dari program studi Bisnis dan Manajemen Islam, yaitu sebanyak 8 orang, sedangkan program studi yang memiliki jumlah kunjungan terendah adalah Akuntansi Islam, yaitu melakukan kunjungan bulanan sebanyak 1 orang.

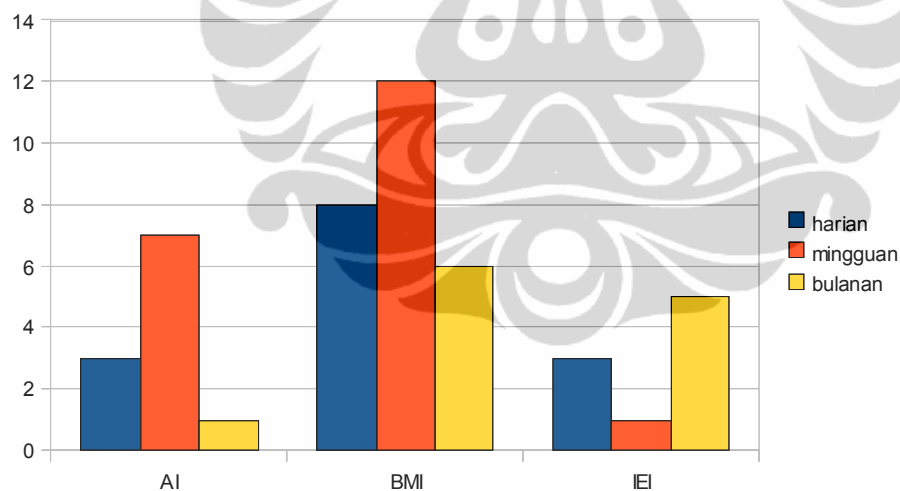


Diagram 5.4 Frekuensi Kunjungan Responden

Dari data di atas, secara deskriptif digambarkan jumlah kunjungan mahasiswa program studi Bisnis dan Manajemen Islam yang berkunjung harian sebanyak 8 orang (30,77%), yang berkunjung dalam rentang waktu mingguan sebanyak 12 orang (46,15%), dan 6 orang melakukan kunjungan dalam rentang waktu bulanan (23,08%). Intensitas kunjungan mahasiswa program studi Akuntansi Islam

didominasi oleh kunjungan mingguan sebanyak 7 orang (63,64%), 3 orang (27,27%) melakukan kunjungan dalam rentang waktu harian, dan 1 orang (9,09%) melakukan kunjungan dalam rentang waktu bulanan. Intensitas kunjungan mahasiswa program studi Ilmu Ekonomi Islam paling banyak dilakukan dalam rentang waktu bulanan, yaitu sebanyak 5 orang (55,56%), 3 orang responden menyatakan kunjungan dalam rentang waktu harian (33,33%), dan 1 orang responden (11,11%) menyatakan melakukan kunjungan ke perpustakaan dalam rentang waktu bulanan.

Berdasarkan data harapan jam buka layanan perpustakaan, mayoritas responden menyatakan jumlah hari layanan perpustakaan yang mereka usulkan adalah sebanyak 6 hari, sebagaimana yang biasa diberlakukan di perpustakaan. Jumlah responden yang menyatakan harapan ini adalah sebanyak 25 orang (54,35%). Dari perhitungan ini, sisa responden lainnya menginginkan jam buka layanan ditingkatkan menjadi 7 hari, yaitu sebanyak 21 orang (45,65%). Data ini menunjukkan bahwa tingkat keseragaman harapan responden terhadap jumlah hari layanan di perpustakaan cenderung variatif, walaupun didominasi oleh responden yang tetap menginginkan perpustakaan tetap buka dengan jumlah hari layanan yang sama.

Grafik Harapan Responden thd Hari Layanan Per Minggu

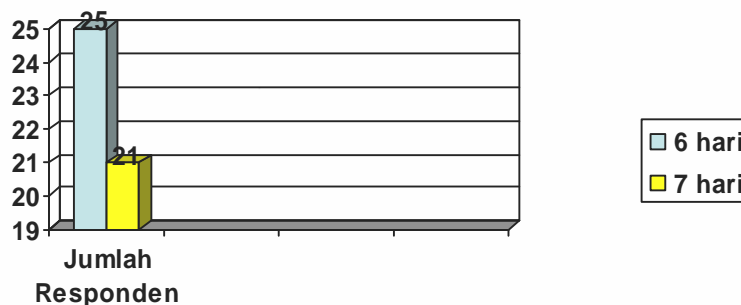


Diagram 6.4 Grafik Harapan Responden terhadap Hari Layanan per Minggu

Dari data ini juga penulis memperoleh informasi berdasarkan pengelompokan program studi, jumlah responden dari program studi Bisnis dan Manajemen Islam

mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan adalah 6 hari sebanyak 15 orang (57,69%), sedangkan 11 orang responden (42,31%) mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan selama 7 hari. Kelompok program studi Akuntansi Islam mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan adalah 6 hari, responden dari usulan ini berjumlah 6 orang (54,55%), sedangkan 5 orang (45,45%) mengusulkan hari layanan perpustakaan adalah selama 7 hari. Kelompok program studi ekonomi Islam mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan sebanyak 7 hari. Responden dari usulan ini berjumlah 5 orang (55,56%), sedangkan 4 orang (44,44%) mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan sebanyak 7 hari.

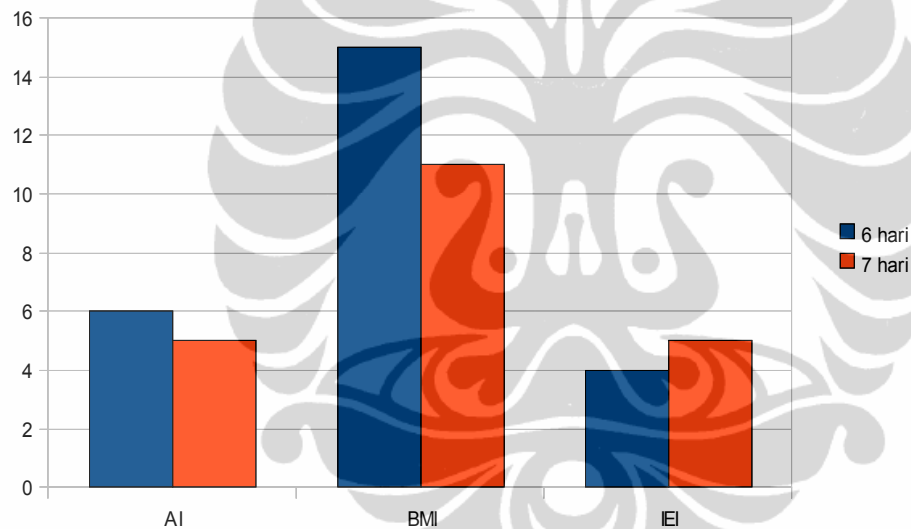


Diagram 7.4 Grafik Harapan Responden terhadap Jumlah Hari Layanan Per Kelompok Program Studi

Berdasarkan komposisi usulan di atas, sebagian besar responden dari program studi Bisnis Manajemen Islam dan Akuntansi Islam menghendaki hari layanan di perpustakaan selama 6 hari. Dari uraian profil 4.1, disebutkan bahwa jumlah hari layanan perpustakaan adalah 6 hari, artinya sebagian besar responden dari program studi Bisnis Manajemen Islam dan Akuntansi Islam memandang jumlah hari layanan yang berlaku saat ini sudah sesuai dengan keinginan mereka. Hal ini berbeda dengan responden dari program studi Ilmu Ekonomi Islam. Sebagian besar responden dari program studi Ilmu Ekonomi Islam mengusulkan jumlah hari layanan perpustakaan menjadi 7 hari. Hal ini menyatakan bahwa

responden dari program studi Ilmu Ekonomi Islam menginginkan peningkatan jumlah hari layanan perpustakaan dibanding yang berlaku saat ini.

Data yang dikumpulkan oleh penulis juga mengumpulkan usulan responden terhadap jam buka layanan perpustakaan. Dari data ini, diperoleh 10 orang (21,74%) responden mengusulkan jam buka perpustakaan adalah 07.00-16.30, 17 orang responden (36,96%) mengusulkan jam buka perpustakaan adalah 07.00-17.30 sedangkan 18 orang responden (39,13%) mengusulkan jam buka perpustakaan adalah jam 07.00-18.30.

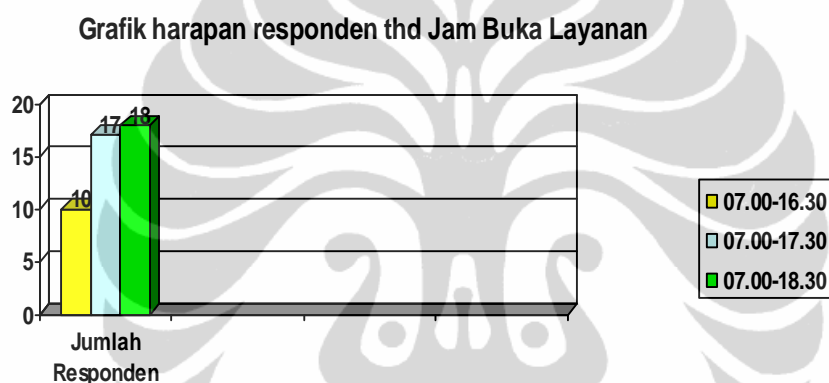


Diagram 8.4 Grafik Harapan Responden terhadap Jam Buka Layanan

Oleh karena itu, berdasarkan data yang dikumpulkan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menginginkan jam buka layanan perpustakaan lebih lama dari yang saat ini diberlakukan. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap jam buka layanan perpustakaan.

Berdasarkan pengelompokan program studi, diperoleh data harapan responden terhadap jam buka layanan perpustakaan. Kelompok program studi Akuntansi Islam yang mengusulkan jam buka layanan pukul 07.00-16.30 adalah sebanyak 2 orang (18,18%), 3 orang responden (27,27%) mengusulkan jam buka layanan dari pukul 07.00-17.30, sedangkan 6 orang responden (54,55%) mengusulkan jam buka layanan perpustakaan dari pukul 07.00-18.30. Kelompok program studi yang mengusulkan jam buka layanan dari pukul 07.00-16.30 adalah sebanyak 8 orang (30,77%), 10 orang responden (38,46%) mengusulkan jam buka

layanan perpustakaan dari pukul 07.00-17.30, dan 8 orang responden (30,77%) mengusulkan jam buka layanan perpustakaan dari pukul 07.00-18.30. Responden dari kelompok program studi Ilmu Ekonomi Islam mengusulkan jam buka layanan perpustakaan dari pukul 07.00-17.30 adalah sebanyak 5 orang (55,56%), sedangkan 4 orang responden (44,44%) mengusulkan jam buka layanan perpustakaan dari pukul 07.00-18.30. Tidak ada responden dari program studi Ilmu Ekonomi Islam yang mengusulkan jam buka layanan antara pukul 07.00-16.30.

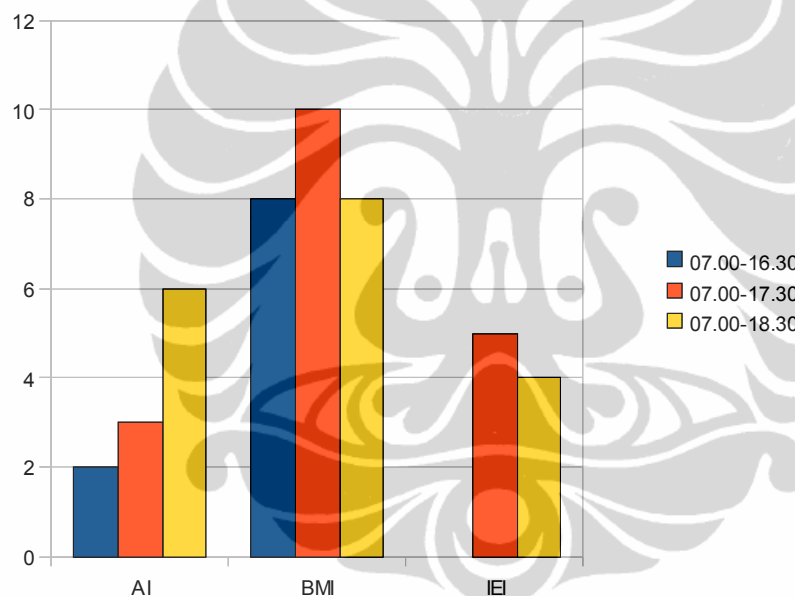


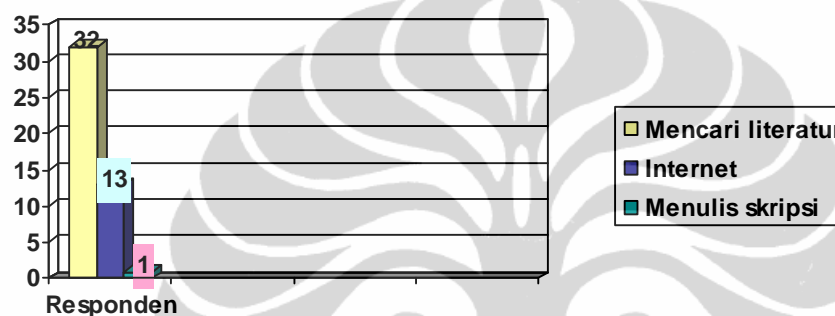
Diagram 9.4 Harapan Responden berdasarkan Program Studi terhadap Jam Buka Layanan

Dari uraian di atas, berdasarkan presentase terbesar dari kelompok program studi yang menaruh harapan tertinggi terhadap jam buka layanan adalah program studi Akuntansi Islam. Sebagian besar responden menginginkan jam buka layanan antara pukul 07.00-18.30, atau lebih lama dari yang saat ini berlaku di perpustakaan.

Penulis juga mencatat motif responden dalam mengunjungi perpustakaan. Mayoritas responden yaitu sebesar 32 orang responden (69,57%) menyatakan

bahwa tujuan kunjungan mereka ke perpustakaan adalah mencari literatur, 13 orang responden (28,26%) menyatakan bahwa tujuan mereka ke perpustakaan adalah menggunakan fasilitas internet, dan 1 orang responden (2,17%) menyatakan bahwa tujuannya berkunjung ke perpustakaan adalah untuk menulis skripsi.

Grafik tujuan kunjungan responden



Grafik 10.4 Grafik tujuan kunjungan responden

Dari data ini, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden memiliki harapan yang tinggi terhadap ketersediaan koleksi di perpustakaan. Hal ini sangat erat kaitannya dengan kegiatan mereka dalam menulis skripsi.

4.3. Uji Validitas dan Reliabilitas

Untuk melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner yang telah disusun, penulis melakukan pengujian terhadap 20 butir pertanyaan yang telah didisain kepada 15 orang responden. Dari hasil pengujian yang dilakukan dengan menggunakan Rumus Pearson Product Moment dan Uji t, penulis menyimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan yang ada telah memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Hal ini dapat dilihat dengan hasil nilai korelasi (terlampir) yang menunjukkan nilai reliabilitas dimensi *Affect of Service* sebesar 0.804, *dimensi Information Control* sebesar 0.792 dan dimensi *Library as Place* sebesar 0.806 yang semuanya berada di atas angka 0.5 sebagai batas nilai reliabilitas. Dari pengujian ini, penulis menyimpulkan bahwa semua butir pertanyaan yang diujikan sudah *valid* dan *reliable* (Data Terlampir).

4.4. Analisis kualitas layanan

4.4.1 Analisis umum kualitas layanan perpustakaan

Untuk melakukan analisis kualitas layanan perpustakaan STEI Tazkia secara rinci, penulis menggunakan metode LibQualTM. Metode ini mengukur kualitas layanan berdasarkan selisih (*gap*) antara harapan dan pendapat responden terhadap kualitas layanan. Penulis menyusun 20 pertanyaan yang disebarikan dalam bentuk kuesioner kepada responden terpilih. Setiap butir pertanyaan merupakan indikator dari dimensi layanan yang disusun menggunakan metode LibQualTM.

Berdasarkan butir pertanyaan yang disebarikan, penulis menggambarkan bahwa persepsi adalah penilaian mahasiswa terhadap layanan perpustakaan yang selama ini dialaminya, sedangkan harapan merupakan tingkat keinginan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Pengukuran menggunakan metode LibQualTM dengan menggunakan rumus :

$$AG(\text{Adequacy Gap}) = P(\text{Perceived}) - M (\text{Harapan Minimum})$$

$$SG (\text{Superiority Gap}) = P (\text{Perceived}) - D (\text{Harapan Sesungguhnya})$$

AG(*Adequacy Gap*) merupakan nilai yang diperoleh dari hasil perhitungan antara penilaian mahasiswa terhadap kualitas layanan dikurangi dengan nilai harapan minimum yang diinginkan oleh mahasiswa. Nilai SG (*Superiority Gap*) merupakan nilai yang diperoleh dari hasil perhitungan antara nilai pendapat mahasiswa dikurangi dengan nilai harapan sesungguhnya yang diinginkan oleh mahasiswa. Berdasarkan hasil perhitungan, diperoleh penilaian rata-rata sebesar 5.58, nilai rata-rata harapan minimum sebesar 4.80, dan nilai harapan sesungguhnya sebesar 7.27.

Nilai rata-rata pertanyaan	<i>Perceived</i>	Harapan Minimum	Harapan	AG (<i>Adequacy Gap</i>)	SG (<i>Superiority Gap</i>)
	5.58	4.80	7.27	0.06	-1.69

Tabel 2.4 Nilai Rata-rata Kepuasan Responden terhadap Layanan

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai perhitungan AG sebesar 0.78

atau positif dan nilai SG sebesar -2.47 atau negatif. Berdasarkan perhitungan skor AG, penulis menyimpulkan bahwa kualitas layanan telah memenuhi harapan mahasiswa tingkat akhir yang sedang menulis skripsi. Sedangkan berdasarkan nilai SG, kualitas layanan perpustakaan STEI Tazkia berada pada wilayah *zone of tolerance*, artinya kualitas layanan menurut mahasiswa tingkat akhir berada pada wilayah ambang batas minimum harapan layanan yang mereka inginkan. Dari perhitungan kedua indikator ini, maka layanan perpustakaan STEI Tazkia telah memenuhi harapan dan keinginan mahasiswa.

4.4.2. Analisis Kualitas Layanan berdasarkan dimensi kualitas

Analisis kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode LibQualTM menggambarkan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan 3 dimensi kualitas layanan perpustakaan, yaitu :

1. *Affect of Service*, yaitu sikap personil perpustakaan terhadap mahasiswa dalam memberikan layanan.
2. *Information Control*, yaitu ketersediaan informasi dan koleksi perpustakaan termasuk sarana temu kembali yang dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa.
3. *Library as Place*, yaitu kondisi fisik perpustakaan berdasarkan ketersediaan infrastruktur, kenyamanan ruangan, dan tempat belajar.

Untuk memperoleh rata-rata dari pendapat mahasiswa, harapan minimum, dan harapan sesungguhnya, penulis menjumlahkan skor dari masing-masing kategori berdasarkan dimensi yang telah ditentukan. Hasil perhitungan digambarkan dalam tabel berikut :

Dimensi kualitas layanan	<i>Perceived</i>	Harapan Minimum	Harapan Sesungguhnya	AG	SG
<i>Affect of Service (AoS)</i>	5.45	4.71	7.16	0.74	-1.71
<i>Information Control (IC)</i>	5.51	4.76	7.26	0.75	-1.75
<i>Library as Place (LaP)</i>	5.88	4.96	7.45	0.92	-1.57

Tabel 3.4 Nilai Kepuasan Responden berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan

Berdasarkan tabel di atas, nilai AG untuk dimensi *Affect of Service* adalah sebesar 0.74 atau positif, sedangkan nilai SG adalah -1.71. Nilai ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan berdasarkan dimensi *Affect of Service* berada dalam wilayah toleransi (*zone of tolerance*) artinya secara umum dimensi layanan ini sesuai dengan harapan mahasiswa. Nilai AG untuk dimensi *Information Control* menunjukkan angka 0.75 dan angka SG -1.75. Keduanya menunjukkan bahwa kualitas layanan berdasarkan dimensi *Information Control* telah sesuai harapan mahasiswa. Begitu juga halnya dengan dimensi *Library as Place* yang menunjukkan skor 0.92 untuk nilai AG dan -1.57 untuk skor SG. Angka ini juga menunjukkan bahwa mahasiswa telah merasa puas terhadap keberadaan sarana dan ketersediaan fasilitas di perpustakaan.

Secara umum, berdasarkan dimensi kualitas layanan, dimensi *Library as Place* menurut mahasiswa tingkat akhir berada pada skor tertinggi. Berdasarkan penilaian ini, Perpustakaan STEI Tazkia dianggap telah cukup memberikan fasilitas dan tempat yang nyaman bagi mahasiswa tingkat akhir dalam penyelesaian skripsi. Hal ini serupa dengan apa yang disampaikan oleh Saxena. Saxena membagi dimensi kualitas fungsional ke dalam dua dimensi kualitas yaitu manusia dan infrastruktur. Berdasarkan dimensi infrastruktur, Saxena menyebutkan bahwa tampilan fisik perpustakaan dan interior merupakan salah satu indikator dari dimensi infrastruktur yang ada di perpustakaan. Selain itu, berdasarkan pendapat Garvin (1988) bahwa layanan perpustakaan dapat dilihat berdasarkan sudut pandang produk, dimana output dari layanan yang diberikan adalah produk yang dihasilkan telah memenuhi standar, artinya ketersediaan ruangan di perpustakaan dapat dipahami sebagai produk dari layanan perpustakaan yang dapat dinilai dalam standar yang diinginkan oleh pengguna. Keberadaan infrastruktur yang nyaman dan lengkap akan memberikan sikap positif pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dari uraian di atas, penulis menyimpulkan bahwa perpustakaan STEI Tazkia telah memberikan fasilitas yang Perbaikan secara menyeluruh akan memberikan efek yang positif bagi perpustakaan dalam menciptakan iklim akademik yang sehat di lingkungan perguruan tinggi.

4.4.3. Analisa kualitas berdasarkan butir pertanyaan

Untuk memberikan analisa yang lebih mendalam terhadap dimensi kualitas yang ada di perpustakaan, penulis mendeskripsikan secara lebih rinci butir pertanyaan yang telah dijawab oleh responden. Setiap butir pertanyaan yang dijawab responden merefleksikan dimensi kualitas layanan yang ada di perpustakaan, mencakup dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Berdasarkan hasil perhitungan skor AG dan SG dari masing-masing butir pertanyaan yang dijawab responden, semua butir menunjukkan bahwa responden menyatakan puas terhadap layanan perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari skor AG dari masing-masing butir pertanyaan yang bernilai positif. Sedangkan berdasarkan SG, responden menilai layanan perpustakaan berada dalam batas toleransi yang mereka inginkan.

Berdasarkan nilai AG dari masing-masing butir pertanyaan, nilai tertinggi dinyatakan oleh responden terhadap butir pertanyaan 7 dan butir pertanyaan 19 dengan nilai 1.11, yaitu responden merasa puas terhadap penampilan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan dan responden merasa puas dengan fasilitas ruangan perpustakaan. Sedangkan butir pertanyaan 2 menunjukkan skor AG terendah, yaitu pertanyaan yang menyatakan tingkat keramahan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Dari dua perhitungan ini, aspek *Affect of Service* di perpustakaan STEI Tazkia patut diberikan perhatian tertinggi karena di dalamnya terdapat indikator pertanyaan yang mencatat tingkat kepuasan terendah. Dimensi *Affect of Service* sangat erat kaitannya dengan keterampilan sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan secara langsung. Responden yang merupakan mahasiswa tingkat akhir yang sedang menulis skripsi memiliki tingkat ekspektasi yang tinggi terhadap perpustakaan. Pada bab 4.2 disebutkan bahwa 43.48% responden melakukan kunjungan ke perpustakaan setiap hari, artinya interaksi antara responden dengan petugas perpustakaan akan sangat tinggi. Disamping itu, preferensi responden terhadap kebutuhan literatur juga sangat tinggi sehingga dimensi *Affect of Service* akan menjadi fokus terbesar yang dinilai oleh pengguna perpustakaan. Hal ini dinyatakan oleh Brophy (2006) dalam acuan standar kualitas layanan perpustakaan. Salah satu poin yang disebutkan

oleh Brophy adalah layanan perpustakaan harus memiliki karakteristik *assurance* (jaminan), artinya layanan yang diberikan petugas perpustakaan terjamin oleh kompetensi dan pengetahuan petugas terhadap layanan perpustakaan.

Secara utuh, total pertanyaan terjawab menunjukkan skor sebagai berikut :

- Butir pertanyaan 7, petugas berpenampilan rapi dalam melayani, menunjukkan skor AG 1.11 . Butir pertanyaan ini mendeskripsikan pendapat responden terhadap cara berpakaian petugas perpustakaan dalam memberikan layanan.
- Butir pertanyaan 19, fasilitas ruangan perpustakaan (meja baca, kursi, AC) cukup memadai, menunjukkan skor AG 1.11. Butir pertanyaan ini ketersediaan fasilitas perpustakaan untuk pengunjung.
- Butir pertanyaan 15, tentang layanan baca skripsi, menunjukkan skor AG 1.02. Butir pertanyaan ini mendeskripsikan pendapat responden terhadap layanan baca skripsi yang ada di perpustakaan. Mahasiswa yang sedang menulis skripsi memanfaatkan layanan ini untuk melakukan perbandingan terhadap karya penelitian terdahulu.
- Butir pertanyaan 16, tentang fungsi perpustakaan untuk aktivitas diskusi dengan pembimbing skripsi dan teman seangkatan, menunjukkan skor AG 1.00. Butir pertanyaan ini mendeskripsikan ketersediaan fasilitas diskusi dan kenyamanan suasana perpustakaan sebagai tempat bimbingan dan diskusi.
- Butir pertanyaan 8, tentang petunjuk penggunaan fasilitas layanan perpustakaan, menunjukkan skor AG 1.00. Pertanyaan ini mencakup ketersediaan papan petunjuk informasi dan nomor rak buku yang digunakan sebagai sarana temu kembali di perpustakaan.
- Butir pertanyaan 4, tentang sikap profesional petugas dalam memberikan layanan, menunjukkan skor AG 0.93.
- Butir pertanyaan 14, tentang fasilitas *online catalog* /OPAC, menunjukkan skor AG 0.85
- Butir pertanyaan 20, tentang situasi ruang perpustakaan, menunjukkan skor AG 0.80. Pertanyaan ini mendeskripsikan situasi ruang perpustakaan

secara keseluruhan menurut mahasiswa yang sedang menulis skripsi.

- Butir pertanyaan 9, tentang penataan koleksi perpustakaan menunjukkan skor AG 0.78. Pertanyaan ini mendeskripsikan tata letak dan penempatan koleksi perpustakaan menurut responden.
- Butir pertanyaan 13, tentang layanan hotspot di perpustakaan, menunjukkan skor AG 0.78. Pertanyaan ini mendeskripsikan ketersediaan jaringan internet di perpustakaan, termasuk kecepatan akses, kemudahan, dan kenyamanan.
- Butir pertanyaan 17, tentang situasi perpustakaan yang tenang menunjukkan skor AG 0.76. Pertanyaan ini memberikan deskripsi pendapat responden terhadap ketenangan suasana perpustakaan.
- Butir pertanyaan 18, tentang *study carrell*/meja baca pribadi di perpustakaan menunjukkan skor AG 0.72. Pertanyaan ini memberikan deskripsi tentang ketersediaan meja baca pribadi bagi mahasiswa yang menulis skripsi.
- Butir pertanyaan 6, tentang bimbingan penelusuran literatur oleh petugas perpustakaan menunjukkan skor AG 0.70. Pertanyaan ini memberikan deskripsi bagaimana sikap petugas perpustakaan dalam memberikan arahan kepada responden dalam mencari literatur di perpustakaan.
- Butir pertanyaan 3, tentang sikap petugas dalam memberikan pelayanan antrian menunjukkan skor AG 0.65. Pertanyaan ini memberikan deskripsi bagaimana sikap petugas perpustakaan dalam menghadapi situasi antrian pustaka yang membutuhkan layanan perpustakaan.
- Butir pertanyaan 1, tentang sikap perhatian petugas perpustakaan terhadap responden menunjukkan skor AG 0.63. Pertanyaan ini memberikan deskripsi bagaimana respon dan sikap empati petugas perpustakaan terhadap responden.
- Butir pertanyaan 5, tentang sikap tanggap petugas perpustakaan dalam menghadapi kesulitan responden dalam penelusuran koleksi menunjukkan skor AG 0.61. Pertanyaan ini memberikan deskripsi bagaimana sikap petugas perpustakaan dalam menghadapi responden yang

kesulitan dalam menelusuri literatur.

- Butir pertanyaan 12, tentang pelayanan otomasi perpustakaan menunjukkan skor AG 0.61. Pertanyaan ini memberikan deskripsi bagaimana fasilitas otomasi perpustakaan mempengaruhi kecepatan dan kemudahan layanan perpustakaan.
- Butir pertanyaan 11, tentang sumber informasi selain buku menunjukkan skor AG 0.59. Pertanyaan ini memberikan deskripsi pendapat responden terhadap sumber informasi lain selain buku teks yang mereka butuhkan saat menulis skripsi.
- Butir pertanyaan 10, tentang ketersediaan buku teks perpustakaan bagi mahasiswa yang menulis skripsi menunjukkan skor AG 0.57.
- Butir pertanyaan 2, tentang sikap ramah petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan menunjukkan skor AG 0.54.

4.4.4. Analisis kepuasan layanan berdasarkan program studi

Untuk memperdalam kajian terhadap hasil pengumpulan data melalui kuesioner kepuasan, penulis akan memaparkan analisis kepuasan layanan perpustakaan STEI Tazkia berdasarkan kelompok program studi. Jumlah responden sebanyak 46 diambil dari 3 komposisi program studi yang ada di STEI Tazkia, yaitu program studi Bisnis dan Manajemen Islam, Akuntansi Islam, dan Ilmu Ekonomi Islam. Pada bab 3, penulis telah menentukan komposisi responden berdasarkan 3 program studi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Program studi Bisnis dan Manajemen Islam sebanyak 26 responden (56,52%)
2. Program studi Akuntansi Islam sebanyak 11 responden (23,92%)
3. Program studi Ilmu Ekonomi Islam sebanyak 9 responden (19,57%)

Setelah dilakukan pengelompokan hasil tabulasi data berdasarkan kelompok program studi dan perhitungan skor AG dan SG, penulis memperoleh hasil sebagai berikut :

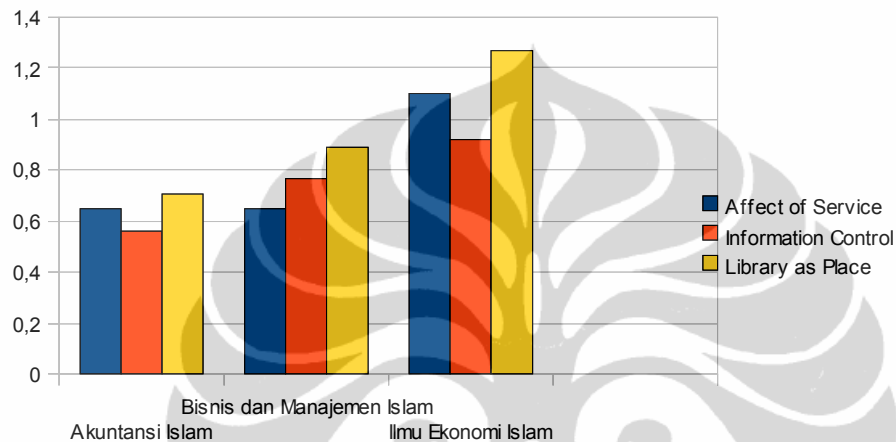
No.	Nama Program Studi	Nilai rata-Rata pendapat responden	Nilai Harapan minimum	Nilai Harapan maksimum	AG	SG
1	Akuntansi Islam	4,99	4,36	7,74	0,63	-2,75
2	Bisnis Dan Manajemen Islam	5,97	5,21	7,06	0,76	-1,09
3	Ilmu Ekonomi Islam	5,18	3,91	7,33	1,27	-2,15

Tabel 4.4 Nilai Kepuasan Responden berdasarkan Kelompok Program Studi

Data di atas memperlihatkan skor AG tertinggi diperoleh oleh program studi Ilmu Ekonomi Islam, sebesar 1,27. Hal ini menunjukkan bahwa program studi Ilmu Ekonomi Islam memiliki tingkat kepuasan tertinggi terhadap kualitas layanan perpustakaan, berdasarkan dimensi layanan yang telah ditanyakan. Berdasarkan data, penulis berpendapat bahwa program studi Ilmu Ekonomi Islam menaruh kepercayaan yang cukup tinggi terhadap perpustakaan dan memiliki batas toleransi yang cukup tinggi dalam mengharapkan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Dalam proses penulisan tugas akhir, rata-rata responden Ilmu Ekonomi Islam merasa cukup nyaman dengan semua indikator pertanyaan yang ditanyakan, dan respon positif mahasiswa Ilmu Ekonomi Islam menunjukkan bahwa layanan perpustakaan telah berjalan sesuai standar yang dibuat. Berdasarkan perhitungan SG yang bernilai negatif, keseluruhan program studi menyatakan bahwa layanan perpustakaan berada di wilayah *zone of tolerance*, hal ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berada pada batas minimum harapan responden. Skor negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan berdasarkan keseluruhan program studi harus ditingkatkan lebih tinggi.

4.4.5. Kualitas layanan berdasarkan dimensi kualitas menurut kelompok program studi

Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masing-masing program studi berdasarkan dimensi kualitas, penulis melakukan pengelompokan data dan memperoleh data sebagai berikut :



Grafik 11.4 Nilai Kepuasan Responden berdasar dimensi layanan dan kelompok Program Studi

1. Dimensi *Affect of Service*

Dari hasil perhitungan skor AG, program studi Ilmu Ekonomi Islam merupakan program studi yang memiliki skor tertinggi yaitu, 1,1. Angka ini menunjukkan bahwa mahasiswa tingkat akhir Ilmu Ekonomi Islam merasa puas dengan sikap personil perpustakaan dalam memberikan pelayanan. Dari perhitungan ini, penulis memperoleh data bahwa indikator pertanyaan yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi adalah indikator pertanyaan 4,7, dan 6 dengan skor AG masing-masing 0.96, 0.85 dan 1.19.

No.	Butir Pertanyaan	Penilaian Responden	Harapan Minimum	Harapan	AG
4	Petugas bersikap profesional dalam memberikan layanan kepada saya	4.63	3.67	6.33	0.96
6	Petugas memberikan bimbingan dalam mencari literatur yang saya perlukan dalam menyelesaikan skripsi	4.63	3.67	7.11	0.85
7	Petugas berpenampilan rapi dalam melayani	5.45	3.56	6.56	1.19

Tabel 5.4 Analisis Butir Pertanyaan Dimensi Affect of Service

Dari 3 indikator ini, penulis menarik kesimpulan bahwa mahasiswa tingkat akhir dari program studi Ilmu Ekonomi Islam memberikan penilaian positif terhadap sikap profesional, cara membimbing personil dalam penelusuran literatur, dan kerapian berpakaian personil. Salah satu indikator keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan menurut Saxena adalah budaya kerja. Salah satunya adalah bagaimana perpustakaan menciptakan budaya kerja yang profesional dengan menciptakan lingkungan yang penuh kedisiplinan sehingga personil perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan bagi pemustaka. Menciptakan budaya kerja yang baik akan mendorong personil perpustakaan untuk selalu menciptakan layanan yang *accountable* (terpercaya), sehingga meminimalisir keluhan dari pemustaka.

2. Dimensi Information Control

Berdasarkan diagram 12.4, program studi yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi berdasarkan dimensi *Information Control* adalah program studi Ilmu Ekonomi Islam. Untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci, penulis melakukan perhitungan berdasarkan kelompok pertanyaan dan program studi yang dipilih sebagai responden. Dari hasil perhitungan skor AG dari masing-masing pertanyaan yang diajukan, pertanyaan yang memperoleh skor AG tertinggi

adalah pertanyaan butir pertanyaan nomor 8, 12, dan 15 dengan skor AG masing-masing sebesar 1.89, 1.22, dan 1.00. Secara rinci, dapat dilihat pada tabel berikut :

No.	Butir Pertanyaan	Penilaian Responden	Harapan Minimum	Harapan	AG
8	Petunjuk penggunaan fasilitas layanan perpustakaan	5.22	3.33	6.56	1.89
12	Pelayanan dengan Menggunakan komputer terotomasi	4.33	3.11	6.44	1.22
15	Layanan baca skripsi cukup membantu saya dalam memperoleh topik yang saya inginkan	5.22	4.22	7.56	1.00

Tabel 6.4 Analisis Butir Pertanyaan Dimensi Information Control

Tabel di atas memperlihatkan bahwa mahasiswa tingkat akhir program studi Ilmu Ekonomi Islam memberikan penilaian paling positif terhadap petunjuk penggunaan layanan perpustakaan. Selain itu, mahasiswa juga memberikan respon positif terhadap sistem informasi di perpustakaan dan layanan baca skripsi bagi mahasiswa. Di dalam *International Standard 11620* bahwa layanan perpustakaan harus bersifat *practical* (praktis), sehingga setiap aspek layanan yang diberikan kepada pengguna dapat dimanfaatkan oleh pengguna.

3. Dimensi Library as Place

Berdasarkan perhitungan skor AG, program studi Ilmu Ekonomi Islam memperoleh skor tertinggi. Skor ini diperoleh dengan menghitung rata-rata variabel dari pertanyaan yang berada pada dimensi Library as Place. Untuk lebih rinci, penulis melakukan perhitungan berdasarkan indikator yang ada dalam ruang lingkup dimensi *Library as Place*. Indikator yang memperoleh skor tertinggi adalah butir pertanyaan nomor 16, 19, dan 20.

No	Butir Pertanyaan	Penilaian Responden	Harapan Minimum	Harapan	AG
16	Perpustakaan sangat kondusif untuk aktivitas diskusi dengan pembimbing skripsi dan teman seangkatan	4.67	3.33	7.11	1.33
19	Fasilitas ruangan perpustakaan (meja baca, kursi, AC) cukup memadai	6.11	4.44	7.56	1.64
20	Ruang perpustakaan memberi saya inspirasi untuk menulis skripsi	6.11	4.67	8.11	1.44

Tabel 7.4 Analisis Butir Pertanyaan Dimensi Library as Place

Berdasarkan tabel di atas, mahasiswa merasa bahwa fasilitas AC dan sarana membaca telah memberikan kenyamanan bagi mereka dalam menulis skripsi. Selain itu, mahasiswa merasakan suasana perpustakaan sangat kondusif untuk diskusi dan kegiatan penulisan skripsi. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) salah satu aspek penting dalam ketersediaan layanan perpustakaan adalah tampilan fisik dan perpustakaan yang memadai bagi pengguna. Secara umum, tampilan fisik perpustakaan mencerminkan kesiapan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pengguna.

Ketersediaan fasilitas fisik yang mencukupi, mencakup sarana membaca dan aspek kenyamanan ruangan akan memperlihatkan bahwa perpustakaan bersikap responsif dalam memberikan layanan yang diharapkan oleh pengguna. Hal senada juga diungkapkan oleh Laughlin dan Wilson (2008) bahwa salah satu harapan pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan adalah layanan yang berkualitas tinggi dan kenyamanan lingkungan perpustakaan. Pendapat ini memperlihatkan bahwa perpustakaan harus terus memperhatikan karakteristik pengguna dan harapan mereka terhadap ketersediaan infrastruktur dan kenyamanan ruangan perpustakaan.