

## ANALISIS PELAYANAN PERPUSTAKAAN BAGI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI JURUSAN AKUNTANSI

Oleh:

Inna Sri Supina Adi, Sri Hartini,  
Jaenudin, dan Yetty Husnul.

Dosen Tetap Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan

### ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (1990), yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Penelitian ini menggunakan pendekatan survey dengan teknik pengambilan sampel *stratified random sampling* dan *purposive sampling*. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa S1 Reguler Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari tiga aspek pengukuran kualitas pelayanan, yaitu harapan (*expectation*), kinerja (*performance*), dan tingkat kepentingan (*importance*). Kuesioner diberikan kepada 102 responden dengan tingkat pengembalian 98%, yang semuanya dapat digunakan dalam tahap analisis. Pengukuran kualitas pelayanan menggunakan metode *servqual* melalui dua macam pengujian yang

digunakan oleh Zeithaml et al. (1990), yaitu *unweighted servqual* dan *weighted servqual*. Sebelum melakukan pengujian *servqual* terlebih dahulu ditetapkan bobot kinerja, dan kepentingannya. Penilaian terhadap kualitas pelayanan dilakukan dengan menghitung masing-masing dimensi dengan menggunakan analytical hierarchy process dengan tiga pendapat ahli, yaitu seorang petugas Perpustakaan Daerah Kota Bogor, seorang pengguna perpustakaan pusat Institut Pertanian Bogor, dan seorang bukan pengguna perpustakaan. Analisis ini menetapkan bobot masing-masing dimensi, yaitu tangibility 0.187, reliability 0.247, responsiveness 0.156, assurance 0.251 dan empathy 0.159. Nilai *servqual* maksimum ditetapkan sebesar 5 dan minimum 1, kemudian dibuat suatu skala yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai kualitas pelayanan berdasarkan pengujian *weighted servqual* total sebesar 1.9064045. Berdasarkan skala kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan dipersepsikan kurang baik, terutama dimensi daya keandalan (*reliability*). Hasil menunjukkan, dimensi tangible memperoleh nilai -0.4536, reliability -0.005525, responsiveness -0.523753, assurance -0.523753 dan empathy -0.560567.

Kata Kunci : dimensi kualitas pelayanan, *stratified random sampling* dan *purposive sampling*, *unweighted servqual* dan *weighted servqual*.

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang Peneliti**

Dalam dunia pendidikan yang semakin maju ini, di berbagai lembaga pendidikan diwajibkan menyediakan fasilitas yang dapat menunjang kegiatan belajar siswanya. Khususnya dalam penyediaan buku-buku yang lengkap di perpustakaan, yang merupakan hal penting dalam menambah wawasan bagi siswanya, perpustakaan perlu ditunjang dengan pelayanan yang baik yang diberikan oleh lembaga pendidikan tersebut. Bagi lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi perpustakaan merupakan keniscayaan yang ditetapkan oleh Undang Undang no. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, dengan fungsi utama menyediakan berbagai jenis buku dan informasi untuk mencari referensi dalam menyelesaikan tugas-tugas perkuliahan. Salah satu faktor penilaian mengenai kualitas perpustakaan adalah jumlah pengunjung. Oleh karena itu dalam meningkatkan kunjungan mahasiswa untuk datang ke perpustakaan perlulah disediakan pelayanan yang memberikan kenyamanan sehingga minat belajar mahasiswa semakin bertambah.

Peranan perpustakaan yang di sediakan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan sangat besar dalam proses pembelajaran. Semakin besar minat berkunjung ke perpustakaan, semakin besar peningkatan minat belajar mahasiswanya. Oleh sebab itu pelayanan perpustakaan yang diberikan Fakultas Ekonomi sangatlah penting untuk mendapatkan kenyamanan dalam belajar di perpustakaan itu. Namun demikian, tingkat kunjungan perpustakaan relatif terhadap jumlah

mahasiswa sangat rendah. Untuk mengetahui kinerja pelayanan perpustakaan FE Unpak terhadap minat belajar mahasiswa ekonomi khususnya jurusan Akuntansi diperlukan suatu penelitian demi perbaikan terus menerus mendukung mahasiswa sebagai konsumen dalam menjalankan aktivitas perkuliahannya.

Penggunaan hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan jawaban bagaimana kinerja perpustakaan FE – Unpak, sehingga ke depan kinerja perpustakaan FE – Unpak dapat menjadi lebih baik dalam melayani mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan yang dapat meningkatkan minat belajar mahasiswanya.

## **1.2. Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini adalah menganalisis kinerja pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan terhadap mahasiswa jurusan akuntansi, secara spesifik dirinci sebagai berikut:

1. Menganalisis persepsi mahasiswa terkait minat mengunjungi perpustakaan dalam hubungannya dengan pelayanan yang diberikan
2. Mengukur tingkat minat belajar mahasiswa akuntansi dalam menggunakan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Karakteristik Produk Jasa**

Menurut Heizer (2010) ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakan jasa dengan barang, yaitu:

1. *Intangible* Jasa merupakan output yang tidak nyata karena merupakan kinerja dan usaha bukanlah suatu obyek atau benda nyata, sehingga tidak dapat diukur dan dirasakan sebelum dikonsumsi sendiri.
2. *Heterogeneous* Kinerja jasa, terutama yang lebih banyak menggunakan tenaga kerja manusia, sangat bervariasi tergantung pada produsen, konsumen dan waktu pelayanannya.
3. *Inseparable* Jasa dikatakan tidak terpisahkan karena dalam pelayanan jasa, waktu produksi dan konsumsi jasa oleh konsumen dilakukan dalam waktu yang bersamaan, tidak terpisahkan.
4. *Perishability* Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Bila jasa tidak digunakan maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja

Sedangkan menurut Berry, Parasuraman dan Zeithaml (1990), produk jasa mempunyai tiga karakteristik yang membedakan dengan produk barang. Tiga karakteristik tersebut yaitu *intangible*, *heterogenous* dan *inseparable*.

## **B. Kualitas**

Definisi kualitas yang banyak dikutip dan diadaptasi dalam berbagai literatur antara lain:

1. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar

- ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh (Heizer, 2010).
2. Kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for purpose or use*). Definisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan (Joseph M. Juran, 1982).
  3. Kualitas adalah tingkatan dimana suatu produk atau jasa dapat memenuhi harapan pelanggan yang menggunakannya (Montgomery, 2005).
  4. *Quality is conformance to requirement*. Kualitas adalah kesesuaian terhadap tuntutan/harapan pelanggan (Philip B. Crosby, 1979).

### III. METODE PENELITIAN

#### 3.1. Lokasi dan Waktu Penelitian

Cakupan penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data sekunder dilakukan secara langsung dari catatan dan log book perpustakaan FE-Unpak. Pengambilan data primer dilakukan dengan pendekatan survey dengan teknik pengambilan sampel *stratified random sampling* dan *purposive sampling*. Sampel penelitian ini adalah mahasiswa S1 Reguler Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari satu aspek umum dan tiga aspek pengukuran kualitas pelayanan, yaitu harapan (*expectation*), kinerja (*performance*), serta tingkat kepentingan (*importance*). Masing-masing aspek terdiri dari 15 pernyataan. Kuesioner diberikan kepada

220 responden dengan tingkat pengembalian 94,09%, sedangkan kuesioner yang dapat digunakan dalam tahap analisis berjumlah 200.

Waktu penelitian yang dihabiskan adalah selama tiga bulan, mencakup kegiatan persiapan, penyusunan kuesioner, pelaksanaan survey, tabulasi data, analisis data dan penyusunan laporan.

### **3.2. Jenis dan Sumber Data Penelitian**

Alur kegiatan penelitian ini mengikuti bagan pada Gambar 3.1. berikut ini.



Gambar 3.1. Alur Kegiatan Penelitian

*Pada tahap persiapan*, dilakukan penyusunan angket, penetapan besar contoh, pengujian angket, penetapan bobot dan penyebaran angket. Angket yang disusun dilampirkan dalam laporan ini, yang telah lolos uji

(diujikan kepada sepuluh (10) orang mahasiswa jurusan manajemen). Penetapan bobot *servqual* dilakukan dengan menggunakan tehnik AHP, mengetengahkan tiga ahli, yaitu seorang petugas perpustakaan pusat Institut Pertanian Bogor, seorang pengunjung perpustakaan pusat Universitas Indonesia, dan seorang awam yang memahami perpustakaan namun belum pernah masuk ke perpustakaan. Kegiatan persiapan ini tidak simultan, dilakukan secara terpisah.

***Pada tahap pengumpulan data***, dilakukan pengumpulan angket yang kemudian disusun dalam bentuk tabel dan grafik, untuk menunjukkan nilai permukaan atau *face value*, persepsi telanjang dari para responden.

***Pada tahap pengolahan data***, hasil tahap pengumpulan data, kemudian diolah dengan menggunakan *servqual method*. Pengujian juga dilakukan kepada 10 orang pengunjung perpustakaan pusat Universitas Indonesia, untuk kalibrasi.

***Pada tahap penyusunan laporan***, hasil tahap pengolahan data disajikan dengan sistematika lima bab, yaitu bab pendahuluan, bab landasan teori, bab metode penelitian, bab pembahasan dan bab kesimpulan dan rekomendasi.

## A. Pengumpulan Data

### ***Tehnik Pengambilan Contoh***

Penarikan contoh dilakukan secara acak sederhana (*simple random sampling*) dengan contoh yang diambil berjumlah 100 orang mahasiswa jurusan



Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Besaran tersebut diperoleh dari perhitungan dengan menggunakan Metode Slovin :

Dimana 
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$n$  = Ukuran contoh

$N$  = Jumlah populasi, mahasiswa akuntansi yang aktif

$e$  = Tingkat kesalahan, menggunakan tingkat kesalahan 10% atau 0,10

Dari rumus di atas dapat dilakukan perhitungan sebagai berikut :

$$n = \frac{1200}{1 + 1200 (0,10)^2}$$

$$n = 93.75$$

Sehingga sampel yang diambil dari populasi adalah 93.75 pengunjung, dibulatkan menjadi 100 orang.

## **IV. PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Umum**

Perpustakaan merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Banyak buku yang disediakan dari berbagai karangan serta tahun yang bersangkutan. Di samping itu buku yang disediakan dalam bahasa Indonesia dan bahasa

asing. Buku yang tersedia disusun berdasarkan materi perkuliahan yang terdapat di Fakultas Ekonomi. Selain buku yang terkait dengan materi perkuliahan, perpustakaan menyediakan buku – buku motivasi dan pengetahuan umum serta koran.

Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan terletak di gedung manajemen lantai 3. Ruangan perpustakaan terletak di pojok lorong samping ruang perkuliahan manajemen. Perpustakaan Fakultas Ekonomi luasnya cukup besar dan dapat menampung sekitar 50 orang. Di samping itu, ruang perpustakaan dilengkapi kipas angin dan televisi serta komputer gratis.

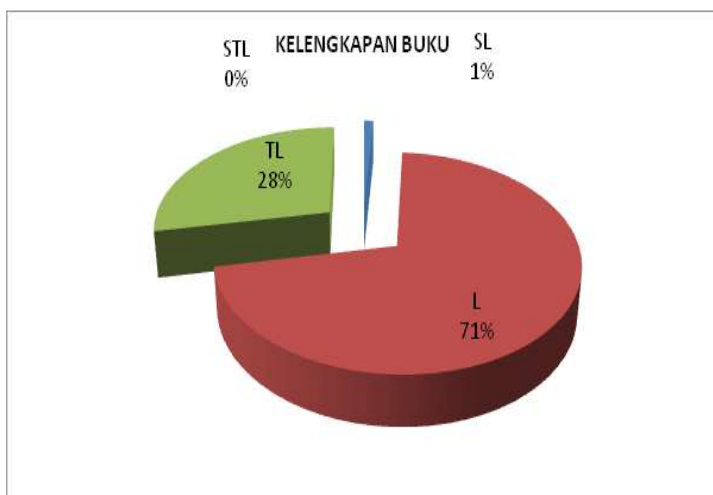
Perpustakaan di buka pada pukul 09.00 Wib dan tutup pukul 15.00 Wib. Jika mahasiswa berkunjung ke perpustakaan mahasiswa harus mengisi buku tamu dan menyimpan di loker yang telah disediakan. Di perpustakaan dapat meminjan buku, mahasiswa harus mencari sendiri buku yang di cari tanpa bantuan dari pegawai perpustakaan. Pegawai di perpustakaan terdiri dari 2 orang, terkadang pegawai perpustakaan di bantu oleh siswa SMA yang sedang melakukan PKL (Program Kerja Lapang) .

Tata letak buku di perpustakaan terbilang cukup rapih. Tetapi apabila mendekati ujian, tata letak buku di perpustakaan kurang rapih karena tingkat kebutuhan buku oleh mahasiswa meningkat

## **4.2. HASIL PENELITIAN**

### **A. Nilai Permukaan (*Face Value*)**

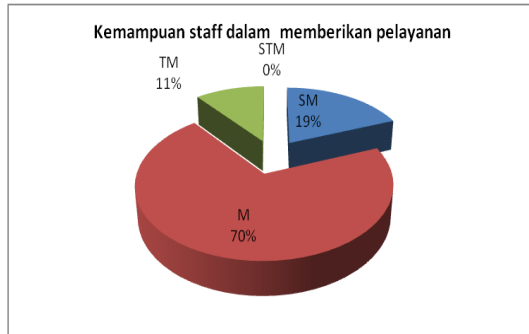
Pada dimensi *tangibility*, ada 5 hal yang diukur, yaitu kelengkapan buku, kemampuan staf di dalam memberikan pelayanan, keramahan pelayanan, fasilitas yang mendukung fungsi pelayanan seperti pengatur udara (AC), kursi, meja, alat fotokopi dan sebagainya, serta kenyamanan fasilitas yang diberikan.



Gambar 4.1. Kelengkapan Buku Perpustakaan FEUP

Pada indikator kelengkapan buku, sebanyak 71 persen responden menyatakan buku koleksi perpustakaan lengkap, sebanyak 28 persen menyatakan tidak lengkap, dan satu persen menyatakan sangat lengkap. Dari hasil ini, dapat diketengahkan persepsi responden masuk ke dalam kategori baik. (antara 70-80%).

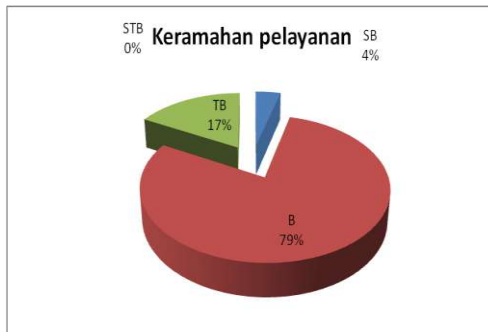
Indikator kemampuan staf dalam memberikan pelayanan dapat terlihat pada Gambar 4.2. berikut:



Gambar 4.2. Kemampuan Staf FEUP dalam memberikan pelayanan

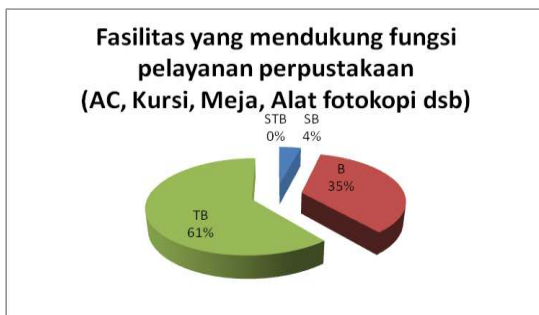
Sembilan belas persen responden menyatakan kemampuan staf perpustakaan sangat memuaskan, 70 persen memuaskan. Namun ada 11 persen yang menyatakan tidak memuaskan.

Indikator keramahan staf dalam memberikan pelayanan dapat terlihat pada Gambar 4.3. berikut:



Gambar 4.3. Keramahan Staf FEUP dalam memberikan pelayanan

Responden yang menyatakan keramahan staf perpustakaan sangat baik ada sebesar empat persen, 79 persen baik, dan ada 17 persen yang menyatakan tidak baik.



Gambar 4.4. Fasilitas pendukung fungsi pelayanan perpustakaan FEUP

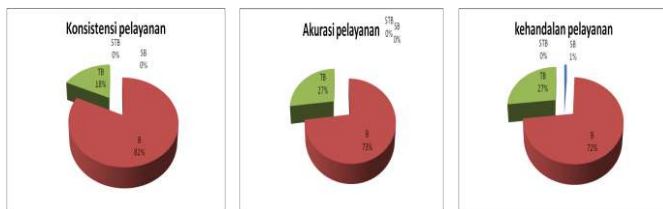
Pada indikator fasilitas pendukung fungsi pelayanan perpustakaan, sebanyak 61 persen responden menyatakan buku koleksi perpustakaan tidak baik, sebanyak 35 persen menyatakan baik, dan empat persen menyatakan sangat baik. Dari hasil ini, dapat diketengahkan persepsi responden masuk ke dalam kategori kurang baik.



Gambar 4.5. Kemampuan Staf FEUP dalam memberikan pelayanan

Indikator kenyamanan fasilitas yang terlihat pada Gambar 4.5. diatas menunjukkan bahwa 64 persen responden menyatakan fasilitas Perpustakaan FEUP nyaman, 35 persen menyatakan tidak memuaskan. Hanya ada 1 persen yang menyatakan sangat nyaman.

Dimensi *reliability* diindikasikan oleh konsistensi, akurasi dan kehandalan pelayanan. Dari dimensi reliability ini diperoleh hasil yang dapat terlihat pada Gambar 4.6.



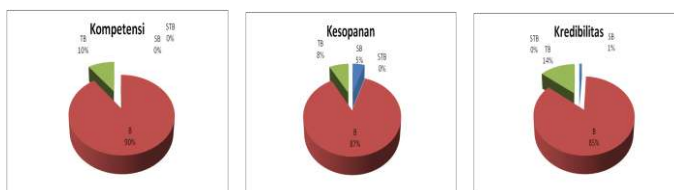
Gambar 4.6. Dimensi Reliability

Pada Gambar 4.6., hasil menunjukkan dimensi reliability pada ketiga indikator baik, dengan rata-ran 70 persen. Yang menyatakan tidak baik kurang dari 27 persen.



Gambar 4.7. Dimensi *Responsiveness*

Gambar 4.7. menunjukkan persepsi responden pada dimensi *responsiveness*, terkait kesiapan, kecepatan dan penanganan keluhan. Hasil yang diperoleh menunjukkan menurut sebagian besar responden, daya tanggap petugas perpustakaan FEUP adalah baik.

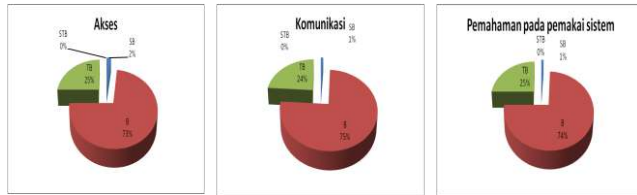


Gambar 4.8. Dimensi *Assurance*

Bagian berwarna merah pada Gambar 4.8. menunjukkan dimensi *assurance* untuk perpustakaan FEUP adalah baik, dengan pencapaian pernyataan responden di atas 85 persen.

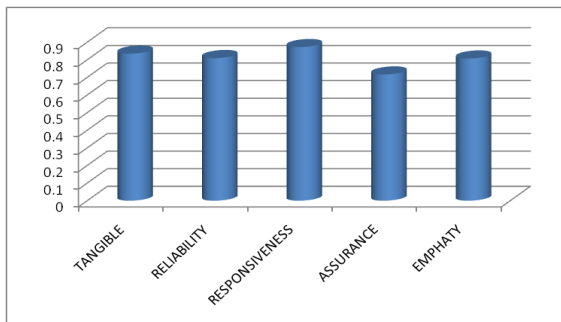
Pada Gambar 4.9. tampak bahwa pencapaian kinerja perpustakaan FEUP pada dimensi *empathy* mencapai

nilai yang tinggi, di atas 73 persen responden menyatakan baik.



Gambar 4.9. Dimensi *Empathy*

Secara keseluruhan, nilai permukaan dari kelima dimensi kualitas terkait perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan dapat terlihat dari gambar berikut ini.



Gambar 4.10. Hasil penilaian responden terhadap Perpustakaan FEUP

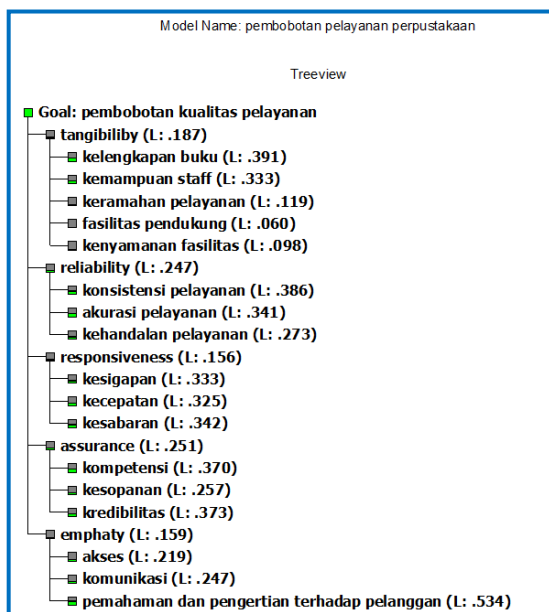
Pada Gambar 4.10. terlihat pencapaian tiap dimensi secara keseluruhan berada di atas rata-rata, di atas nilai 0.5 atau standar umum penilaian. Akan tetapi untuk mengetahui nilai kinerja pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan tidak dapat hanya



didasarkan pada nilai permukaan. Untuk itu perlu diketahui nilai servqual dari hasil yang diperoleh.

## B. Nilai Servequal

Bobot yang diterapkan pada metoda servequal adalah bobot dengan nilai satu. Bobot yang diperoleh merupakan hasil perhitungan analytical hierarchy process, dengan tiga orang ahli, seperti yang disampaikan pada metodologi penelitian. Model AHP dan bobot yang diperoleh tampak pada Gambar 4.11. berikut ini.



Gambar 4.11. Treeview Model

Berdasarkan Gambar 4.11, data diolah lebih lanjut untuk memperoleh hasil akhir, yaitu nilai *servequal*. Bobot yang sama diterapkan pula pada angket yang disebarakan kepada responden pengunjung perpustakaan Universitas Indonesia.

Hasil menunjukkan, dari total perolehan persepsi responden dengan metode *Weighted Servqual* sebesar 1.90, Pelayanan Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan memperoleh predikat buruk pada skala 1-5, demikian pula halnya secara rata-rata, hasil perhitungan sebesar -0.38 menunjukkan responden tidak puas karena nilai tersebut di bawah nol.

Tabel 4.1. Hasil Perhitungan *Servqual*  
Perpustakaan FEUP

Tangibles	-0.4536
Reliability	-0.00552
Responsiveness	-0.36296
Assurance	-0.52375
Emphaty	-0.56057
TOTAL	-1.9064
AVERAGE	-0.38128

Pada tabel 4.1. dapat diketahui perbaikan yang perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja terutama pada dimensi *reliability*, terkait komponen konsistensi, akurasi dan kehandalan pelayanan. Peningkatan kinerja juga dapat dilakukan pada dimensi *responsiveness*, berkenaan dengan kesigapan, kecepatan dan ketepatan penanganan

keluhan. Kemudian dimensi tangibles, assurance, dan empathy.

## **V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah, tidak satupun dimensi kualitas service yang terpenuhi Perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan. Pada semua dimensi, lembaga tersebut gagal memenuhi harapan konsumen. Saran yang dapat diketengahkan adalah:

1. Untuk meningkatkan minat mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pakuan mengunjungi perpustakaan, perlu diperbaiki dimensi keandalan (reliability) terkait masalah konsistensi pelayanan, akurasi pelayanan dan kehandalan pelayanan
2. Dimensi lainnya yang perlu segera diperbaiki adalah responsiveness, terkait masalah kesigapan staff dalam melayani pemakai sistem, kecepatan staff dalam menangani transaksi dan kesabaran dalam penanganan keluhan pemakai perpustakaan
3. Dimensi berikutnya yang memerlukan perbaikan adalah dimensi tangibility, terkait hal-hal kasat mata, yaitu kelengkapan buku, keramahan pelayanan, fasilitas pendukung, kenyamanan fasilitas .
4. Dimensi-dimensi lainnya meskipun tidak terlalu buruk perlu diperbaiki.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Alexandria dan Curry, Adrienne. (2001). "Service improvements in public services using Servqual",

- Managin Service Quality, Vol. 11 (6), pp. 389-401
- Berry, Zeithaml and Parasuraman, "Five Imperatives for Improving Service Quality," Sloan Management Review, Summer 1990, pp. 29-38.
- Deming, Edwards W. Juran, Joseph. Crosby, Philip. 1982, Guide to Quality Control.
- Fathoni. Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Metode Servqual. Dalam Konferensi Nasional Sistem dan Informatika, 14 Nopember 2009 di Bali (Prosiding)
- Heizer, Jay dan Render, Barry. 2010. Operations Management, 10/E. Prentice Hall. New York.
- Mc Leod, R. (2007). *Management Information Systems*. 10th.ed., Upper Saddle River: Pearson Education.
- Montgomery, Douglas (2005). [\*Introduction to Statistical Quality Control\*](#). Hoboken, New Jersey: [John Wiley & Sons](#), Inc.. pp. 148.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml, "An Empirical Examination of Relationships in an Extended Service Quality Model," Marketing Science Institute Research Program Series, December 1990, Report No. 90-122.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml, "Guidelines for Conducting Service Quality Research," Marketing Research, December 1990, pp 34-44.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml, "Understanding Customer Expectations of Service," Sloan Management Review, Spring 1991, pp. 39-48.

- Suparman. 2008. Mungkinkah Model “Servqual” di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam Warta WidyaSwara, Edisi Desember 2008
- Sulistiyowati, Wiwik; Hari Supriyanto, Mokh. Suf. *Integrasi Metode Servqual, Lean Dan Six Sigma Implementasi : PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur, APJ Surabaya Selatan – UPJ Ngagel*

