

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PRODI PENDIDIKAN EKONOMI UNIVERSITAS MULAWARMAN TAHUN 2019

Surya Adiem Wahid
Universitas Mulawarman
Suryaadiemwahid@gmail.com

Made Ngurah Partha
Universitas Mulawarman
Rahdee24@gmail.com

Noor Ellyawati
Universitas Mulawarman
Ellymimo@yahoo.co.id

Abstract: The purpose of this study was to determine the service quality of library staff, to determine student satisfaction, and to determine the significance of the influence between service quality and student satisfaction. The type of research used is the type of quantitative research. The population of this study were students of the 2016-2017 economic education study program at Mulawarman University, amounting to 129 people. Data collection techniques in this study are observation, documentation, interviews and questionnaires. Based on the results of the data analysis carried out, it can be seen that the value of $t_{count} = 2.835 > t_{table} 1.656$, then partially there is a significant influence between the service quality of library staff on student satisfaction in the economic education study program at Mulawarman University in 2019. Furthermore, based on the R Square test or the coefficient of determination of 0.426, which means, the variable of service quality of librarian affects the variable of student satisfaction of economic education study program by 42%.

Keywords: Service Quality, Student Satisfaction

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai perpustakaan, untuk mengetahui kepuasan mahasiswa, dan untuk mengetahui signifikansi pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa program studi pendidikan ekonomi angkatan 2016-2017 Universitas Mulawarman yang berjumlah 129 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah teknik observasi, dokumentasi, wawancara dan angket. Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan dapat diketahui nilai $t_{hitung} = 2,835 > t_{tabel} 1,656$, maka secara parsial ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pegawai perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi Universitas Mulawarman tahun 2019. Selanjutnya berdasarkan uji R *Square* atau koefisien determinasi sebesar 0,426 yang artinya, variabel kualitas pelayanan pegawai perpustakaan mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi sebesar 42%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Mahasiswa

PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi sebagai lembaga pendidikan, eksistensi perpustakaan seharusnya dapat dijadikan sebagai sarana dalam membantu meningkatkan semangat belajar dan menumbuhkan minat baca bagi mahasiswa. Tanpa perpustakaan yang memadai para mahasiswa akan mengalami kesulitan dalam meningkatkan kualitas pengetahuan dalam perkembangan intelektual.

Kualitas Pelayanan pegawai adalah tingkat baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi kepada mahasiswa. Ini adalah salah satu dari lima elemen dalam menentukan kualitas pelayanan jasa yaitu: “*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*” atau bukti langsung, reliabilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Kualitas pelayanan pegawai mencakup metode *servqual* yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa.

Perpustakaan adalah salah satu bentuk organisasi sumber belajar yang merupakan suatu proses perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan pengawasan dalam suatu unit kerja untuk mengumpulkan, menyimpan dan memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu dengan memanfaatkan sumber daya manusia untuk dimanfaatkan sebagai informasi (Ibrahim, 2014:129).

Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Apabila jasa yang didapat lebih kecil dari apa yang diharapkan, pelanggan merasa tidak puas kepada penyedia jasa, sebaliknya apabila jasa yang dirasakan oleh pelanggan melebihi apa yang diharapkan, maka pelanggan akan merasa puas, tingkat kepuasan pelanggan dapat diperoleh setelah terjadinya tahap pembelian dan pemakaian jasa (Heriyanto, 2017:5). Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat (Tony, 2018: 109).

Sesuai dengan latar belakang diatas yang menyinggung tentang masalah Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Mulawarman Tahun 2019. Maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan pegawai perpustakaan Universitas Mulawarman.
2. Untuk mengetahui kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan Universitas Mulawarman.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pegawai perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Mulawarman.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk mengetahui seberapa besar Pengaruh Kualitas Pelayanan Pegawai Perpustakaan terhadap Kepuasan Mahasiswa Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas Mulawarman. penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah *ex post facto* dengan pendekatan kuantitatif. *ex post facto* sendiri yaitu “sesudah fakta” merupakan penelitian yang dilakukan setelah apa yang akan diteliti itu sudah terjadi. Jenis penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menemukan penyebab yang memungkinkan perubahan perilaku atau hal-hal yang disebabkan oleh suatu peristiwa dan gejala yang menyebabkan perubahan variabel bebas.

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Mulawarman Jl. Kuaro Gunung kalua, dan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Mulawarman Jl. Banggeris Samarinda. waktu penelitian dimulai sejak pengajuan proposal hingga penyusunan laporan selesai. Populasi yang menjadi subjek dan objek penelitian adalah mahasiswa prodi pendidikan ekonomi Universitas Mulawarman angkatan 2016-2017 dengan populasi berjumlah 129 orang.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini terdiri dari: 1).Kuesioner, yaitu dengan memberikan seperangkat pernyataan kepada mahasiswa prodi pendidikan ekonomi Universitas Mulawarman, 2).Observasi, yaitu cara pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung, 3).Dokumentasi, yaitu cara untuk mengumpulkan data-data yang meliputi benda-benda tertulis berupa arsip, surat keputusan, rekaman suara dan foto-foto yang berhubungan dengan penelitian, 4).Wawancara, yaitu sebuah percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau kelompok peneliti untuk dijawab.

Instrumen merupakan alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lebih lengkap dan simetris sehingga data mudah diolah. Instrument yang digunakan dalam penelitian ini berupa alat instrumen lembar angket dan wawancara pada mahasiswa Pendidikan Ekonomi angkatan 2016-2017.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang merupakan metode pengolahan data yang bersifat statistik dimana dalam pengolahan datanya lebih kepada perhitungan data statistik. Untuk mengetahui tingkat signifikansi kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi, penulis menggunakan Analisis regresi linier sederhana yang menggunakan bantuan *software* IBM *SPSS Statistics 24*.

Adapun rumus Regresi Linier Sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Subjek variabel yang diprediksi (omset penjualan)

X = Subjek variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu (kualitas produk)

a = Bilangan konstanta regresi untuk X=0 (nilai y pada saat x nol)

b = Koefisien arah regresi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel Y bila bertambah atau kurang 1 unit.

Berdasarkan persamaan diatas, maka nilai a dan b dapat diketahui dengan menggunakan rumus *least square* sebagai berikut:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

dimana n : Jumlah data sampel

Setelah melakukan perhitungan dan telah diketahui nilai untuk a dan b, kemudian nilai tersebut dimasukan kedalam persamaan regresi tersebut bermanfaat untuk memprediksi rata-rata variabel Y bila X diketahui dan memperkirakan rata-rata perubahan variabel Y untuk setiap perubahan variabel X.

HASIL

1. Uji r

Tabel 4.7. Model Summary (Uji r)

<i>Model Summary^b</i>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.271 ^a	.426	.321	2.697
a. Predictors: (Constant), Kualitas_Pelayanan				
b. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa				

Sumber: pengolahan data menggunakan SPSS,2019.

2. Uji t

Tabel 4.8. Coefficient (Uji t)

<i>Coefficients^a</i>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	22.519	3.152		7.143	.000
	Kualitas_Pelayanan	.274	.067	.271	2.835	.004
a. Dependent Variable: Kepuasan_Mahasiswa						

Sumber: Pengolahan Data Menggunakan SPSS, 2019.

3. Regresi Linier Sederhana

Nilai Constant (a) sebesar 22.519 sedangkan nilai kualitas pelayanan (b/Koefisien regresi) sebesar 0.274 sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 22.519 + 0.274 X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan:

- a. Konstanta sebesar 22.519 mengandung arti bahwa jika tidak ada nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan konsumen adalah sebesar 22.519
- b. Koefisien regresi sebesar 0.274 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan konsumen bertambah sebesar 0.274. koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh kualitas pelayanan pegawai perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan 2016-2017. Pengaruh kualitas pelayanan ini di indikasikan oleh beberapa indikator yang memperoleh nilai baik, bahwa indikator reliabilitas memiliki nilai 412 dengan persentase tertinggi sebesar 20,4% dapat diartikan mahasiswa selalu mengharapkan reliabilitas atau kehandalan pegawai perpustakaan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Mahasiswa akan merasa keinginannya terpenuhi apabila mereka mendapatkan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan sendiri akan mempengaruhi variabel kepuasan mahasiswa sebesar 42% dan 58% di pengaruhi oleh variabel lain, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa mempunyai pengaruh yang “Cukup”.

Kualitas pelayanan pegawai sendiri yaitu tingkat layanan terkait pemenuhan harapan dan kebutuhan mahasiswa. Artinya, layanan bisa dikatakan berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan 2016-2017 memperoleh pengaruh yang di indikasikan oleh beberapa indikator yang memperoleh nilai baik, bahwa indikator keadilan mendapatkan pelayanan memiliki nilai 428 dengan persentase tertinggi sebesar 25,6% dapat diartikan mahasiswa selalu mengharapkan keadilan pegawai perpustakaan dalam memberikan pelayanan, tanpa membedakan status mahasiswa.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa dapat dilihat dari Nilai Sig (0,004) < α (0,05) dan nilai $t_{hitung} = 2,835 > t_{tabel} 1,656$, maka secara parsial ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa, dan hasil pengujian serta analisis ini dapat diinterpretasikan bahwa kualitas pelayanan pegawai mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan pada uraian dalam bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Adanya kualitas pelayanan pegawai perpustakaan yang positif pada mahasiswa pendidikan ekonomi angkatan 2016-2017. Diketahui bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan bagi mahasiswa pendidikan ekonomi yaitu pada indikator Reliabilitas mempunyai pengaruh terbanyak dengan jumlah 412 dengan persentase sebesar 20,4%. Hal ini termasuk dalam kategori “Baik”. Maka pelayanan bisa dikatakan berkualitas jika memenuhi sebagian besar harapan mahasiswa.
2. Adanya kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi angkatan 2016-2017. Diketahui bahwa adanya pengaruh kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi dengan kualitas pelayanan pegawai perpustakaan yaitu pada indikator Keadilan Mendapatkan Pelayanan mempunyai pengaruh terbanyak dengan jumlah 428 dengan persentase sebesar 25,6%. Hal ini termasuk dalam kategori “Baik”. Maka kepuasan mahasiswa pendidikan ekonomi di pengaruh oleh kualitas pelayanan pegawai perpustakaan yang baik.
3. Terdapat signifikan kualitas pelayanan pegawai terhadap kepuasan mahasiswa prodi pendidikan ekonomi Universitas Mulawarman tahun 2019 dengan nilai $t_{hitung} = 2,835 > t_{tabel} 1,656$ yang berarti H_0 diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- Heriyanto. 2017. Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Mahasiswa Sekolah Tinggi Agama Buddha Negeri Sriwijaya Tangerang Banten. *Jurnal Vijjacariya*. 4(1) 1-5.
- Ibrahim, A. 2014. Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital. *Jurnal Khazanah Al-Hikmah*. 2(2) 129-131.
- Tony, MN., dan Purwanto. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT Bank Bni 46 Kantor Cabang Pembantu di Universitas Tarumanagara Jakarta. *Jurnal Conference on Management and Behavioral Studies*. 2(5) 108-112.

