

## ANALISIS PERSEPSI KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA PERPUSTAKAAN SD SUSTER DI SNGKAWANG

AGUSTINA, LUCIA SUTIONO, GALIH PUTRANTO

STIE Mulia Singkawang, Indonesia

[bimawa95@gmail.com](mailto:bimawa95@gmail.com)

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan meliputi kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik. Dalam penelitian ini penulis menggunakan bentuk penelitian deskriptif dengan menggunakan kuesioner sebanyak 100 responden sebagai alat pengumpulan data utama, disertai dengan observasi, kuesioner, dan studi dokumenter. Teknik analisis data adalah kualitatif. Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling yaitu menggunakan sampel yang diambil atas beberapa kriteria atau pertimbangan tertentu. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah perpustakaan sekolah dalam melaksanakan kualitas pelayanan adalah kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan pengunjung, respon atau kesigapan petugas dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, jaminan yang ditawarkan sesuai dengan harapan, dan perhatian yang diberikan oleh pihak perpustakaan sekolah seperti melayani pengunjung, sigap saat memberikan pelayanan prima dan melaksanakan fasilitas yang dirasa sangat bermanfaat.

**Kata Kunci:** Persepsi konsumen, lima dimensi

### ABSTRACT

The purpose of this study was to determine consumer perceptions of service quality which consists of five dimensions of service quality including reliability, responsiveness, assurance, empathy and physical evidence. In this study, the author uses a descriptive research form by using a questionnaire of 100 respondents as the main data collection tool, accompanied by observations, questionnaires, and documentary studies. The data analysis technique is qualitative. Sampling using purposive sampling that is using samples taken on some specific criteria or considerations. The results obtained from this study are the school library in implementing service quality is the performance provided in accordance with the expectations of visitors, the response or alertness of the officers in helping customers and providing responsive service, the guarantees offered are in line with expectations, and the attention given by the parties. school libraries such as serving visitors, being alert when providing excellent service and implementing facilities that are felt to be very useful.

**Keywords:** *Consumer perception, five dimensions*

### PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan ilmu dan teknologi yang ada tentunya membuat semua bidang usaha mengalami kemajuan dan persaingan, salah satunya adalah dalam bisang jasa. Semakin besar kebutuhan dan keinginan masyarakat menuntut perusahaan atau instansi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang optimal kepada masyarakat guna menunjang keberhasilan visi dan misi serta tujuan perusahaan atau instansi. Salah satunya diantaranya adalah pelayanan jasa perpustakaan.

Perpustakaan SD Suster di Singkawang yang beralamat di JL. Pangeran Diponegoro No. 19, Kelurahan Pasiran, Singkawang Barat, merupakan perpustakaan Sekolah Dasar Swasta yang dikelola oleh para Suster SFIC “*Sororum Franciscalium ab Immaculata Conceptine a Beata Matre Dei*”. Yang artinya “Suster Fransiskus dari perkandung tak Bernoda Bunda Suci

Allah". Yang berada di bawah naungan Yayasan pengabdian sesama manusia (YPSM). Yayasan Pengabdian Sesama Manusia cabang Singkawang Memiliki jenjang Pendidikan yang lengkap yaitu mulai dari pendidikan PAUD (Pendidikan Anak Usia Dini) *Saint Marry*, Taman Kanak-Kanak (TK) *Epiphania*, Sekolah Dasar (SD) *Suster*, Sekolah Menengah Pertama (SMP) *Pengabdian*, dan Sekolah menengah Atas (SMA) *Santo Ignasius*, serta Koperasi Sekolah.

Berikut disajikan peningkatan volume pengunjung perpustakaan SD *Suster* di Singkawang dalam lima tahun terakhir yang di ringkas dalam Tabel 1. berikut ini.

**Tabel 1. Volume Pengunjung Perpustakaan 2015-2019**

Tahun	Volume Pengunjung	Volume Perubahan Persentase
2015	2.426	-
2016	5.093	109,93
2017	6.392	25,51
2018	6.922	8,29
2019	9.530	37,68

*Sumber: Perpustakaan SD Suster Singkawang, 2021*

Dari Tabel 1 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 volume pengunjung perpustakaan SD *Suster* Singkawang mengalami peningkatan yang fluktuatif. Adapun pada tahun 2016, terjadi peningkatan sebesar 2.667 pengunjung atau 109,93 persen dari tahun 2015. Pada tahun 2017, volume pengunjung juga mengalami peningkatan sebesar 1.299 pengunjung atau 25,51 persen dari tahun 2016. Pada tahun 2018, volume pengunjung mengalami peningkatan sebesar 530 pengunjung atau 8,29 persen dari tahun 2017. Pada tahun 2019 volume pengunjung mengalami peningkatan lagi sebesar 2.608 pengunjung atau 37,68 persen dari tahun 2018. Dengan pemaparan di atas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa volume pengunjung perpustakaan sekolah SD *Suster* di Singkawang terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, hal ini tentunya berpengaruh positif terhadap adanya kesadaran dan minat baca siswa yang semakin meningkat.

**Tabel 2. Volume Peminjaman Buku Perpustakaan 2015-2019**

Tahun	Volume Peminjaman Buku	Volume perubahan persentase
2015	1.766	-
2016	2.297	30,07
2017	2.517	9,58
2018	4.742	88,40
2019	7.833	65,18

*Sumber: Perpustakaan SD Suster Singkawang 2021*

Dari Tabel 2 di atas dapat dilihat bahwa pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2019 volume peminjaman buku perpustakaan SD *Suster* Singkawang mengalami peningkatan yang fluktuatif. Adapun pada tahun 2016, terjadi peningkatan volume peminjaman buku sebesar 531 eksamplar atau 30,07 persen dari tahun 2015. Pada tahun 2017 volume peminjaman buku juga mengalami peningkatan sebesar 220 eksamplar atau 9,58 persen dari tahun 2016. Pada tahun 2018 volume peminjaman buku mengalami peningkatan sebesar 2.225 eksamplar atau 88,40 persen dari tahun 2017. Pada tahun 2019 volume peminjaman buku mengalami peningkatan lagi sebesar 3.091 eksamplar atau 65,18 persen dari tahun 2018. Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan sudah terstandarisasi dalam

pemanfaatannya dari segi kelengkapan koleksi bahan pustakaan hal ini dapat dilihat dari sisi volume peminjaman buku yang terus mengalami peningkatan.

## **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah Metode Deskriptif dan Survei. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai masing-masing variabel baik suatu variabel atau lebih. Variabel tersebut dapat menggambarkan secara sistematis dan akurat mengenai populasi atau mengenai bidang tertentu. Survei adalah metode pengumpulan data dengan menggunakan instrumen untuk meminta tanggapan dari responden tentang sampel.

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mengamati secara langsung pada lokasi penelitian untuk memperoleh informasi dan mengetahui kondisi yang terjadi atau membuktikan kebenaran dalam sebuah penelitian. Peneliti melakukan observasi langsung terhadap kondisi lingkungan, fasilitas, gedung, serta kegiatan siswa di perpustakaan SD Suster Singkawang. Penyebaran Kuesioner adalah metode pengumpulan data dengan cara menggunakan daftar pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk dijawab dengan memberikan angket. Pada umumnya isi materi kuesioner meliputi identitas responden dan butir-butir pertanyaan variabel penelitian beserta alternatif jawaban. Penulis menyebarkan kuesioner kepada siswa-siswi yang berkunjung pada perpustakaan untuk mengetahui pandangan siswa terhadap kualitas jasa pelayanan pada Perpustakaan SD Suster di Singkawang. Studi dokumenter adalah teknik pengumpulan data melalui pencarian dan penemuan bukti-bukti yang tidak langsung ditujukan pada subjek penelitian, namun melalui dokumen. Studi dokumen merupakan langkah penulis untuk mempelajari data-data sebelumnya, literatur-literatur buku dan internet yang berhubungan dengan penelitian ini. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh siswa yang berkunjung pada Perpustakaan SD Suster di Singkawang yang berjumlah 9.530 pengunjung berdasarkan absen yang tidak menutup kemungkinan sama ataupun berbeda-beda. Berdasarkan dari perhitungan tersebut maka dapat diperoleh jumlah sampel adalah 99,16 orang atau dibulatkan ke atas menjadi 100 orang.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif. Analisis statistik deskriptif dan analisis kualitatif berupa kesimpulan jawaban dari pertanyaan yang diajukan dan hasil tanggapan dari responden yang dikelompokkan menurut kriteria-kriteria yang ada. Jawaban dan hasil tanggapan responden dari kuesioner yang disebarkan kemudian diolah, disajikan dalam bentuk tabel, dianalisis dan diinterpretasikan secara kualitas hingga pada akhirnya ditarik suatu kesimpulan berkaitan dengan objek serta masalah dalam penelitian. Data tersebut diperoleh dari jawaban responden terhadap 22 pertanyaan kuesioner berdasarkan lima dimensi kualitas jasa. Pertanyaan tersebut terdapat pada atribut-atribut dimensi kualitas jasa.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Penelitian karakteristik responden dengan mengelompokkan data penelitian berdasarkan karakteristik setiap responden sebagai objek penelitian dijabarkan dibawah ini.

#### **1. Karakteristik Berdasarkan Kelas Responden**

Responden dikelompokkan berdasarkan kelas yaitu kelas IV, V, dan VI dapat dilihat pada tabel 3 berikut:

**Tabel 3. Responden Berdasarkan Kelas**

Kelas	Jumlah Responden	Persentase(%)
IV	21	21%
V	45	45%
VI	34	34%
Jumlah	100	100%

*Sumber: data olahan 2021*

## 2. Karakteristik Berdasarkan Umur Responden

Responden disini merupakan jawaban dari 100 responden yang berbeda, yaitu responden yang datang berkunjung membaca dan meminjam buku pada perpustakaan, dapat dilihat pada tabel 4 berikut:

**Tabel 4. Responden Berdasarkan Umur**

Umur	Jumlah	Persentase (%)
6 Tahun-10 Tahun	21	21%
11 Tahun-14 Tahun	79	79%
Jumlah	100	100%

*Sumber: Data Olahan 2021*

## 3. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin merupakan salah satu kategori dasar dalam kehidupan sosial. Ketika kita bertemu dengan orang baru, akan berusaha mengidentifikasikan mereka sebagai pria atau wanita.

**Tabel 5. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Tanggapan Responden	Jumlah Responden (orang)	Persentase (%)
Laki-laki	42	42%
Perempuan	58	58%
Jumlah	100	100%

*Sumber: data olahan 2021*

## Tanggapan Responden Terhadap Pelayanan Jasa Perpustakaan SD Suster Di Singkawang

Untuk mengetahui sejauh mana kepuasan pengunjung terhadap jasa pelayanan yang telah diberikan pada perpustakaan SD Suster di Singkawang akan dibahas lebih lanjut berdasarkan persepsi dan tanggapan dari responden.

### 1. Dimensi Keandalan (*Reliability*)

#### a. Kesan pada saat berkunjung ke perpustakaan.

Sebagaimana telah diuraikan diperoleh data skor penilaian sebanyak 90 orang responden menyatakan sangat ramah, 8 orang menyatakan cukup ramah dan 2 orang kurang ramah.

#### b. Tanggapan responden terhadap jam buka perpustakaan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan dan kesediaan waktu pengunjung.

Sebanyak 79 orang menyatakan sangat tepat waktu, 21 orang menyatakan kurang tepat waktu.

- c. Tanggapan responden terhadap keandalan pengelola perpustakaan dalam penanganan masalah layanan.  
Diketahui responden yang menjawab sangat andal sebanyak 67 orang, 33 orang menjawab cukup andal.
  - d. Tanggapan responden terhadap jumlah maksimal pinjaman buku.  
Sebanyak 44 orang menyatakan sangat cukup, 56 menyatakan kurang cukup karena kapasitas maksimal buku hanya sebagai referensi dan bagi mereka yang hobi membaca menginginkan lebih dari dua buku.
  - e. Tanggapan responden kelengkapan koleksi buku.  
Diketahui sebanyak 48 orang menyatakan sangat lengkap, sebanyak 37 orang menyatakan cukup lengkap, 15 orang menyatakan kurang lengkap.
  - f. Tanggapan responden terhadap perpustakaan memberikan jasa informasi layanan dan fasilitas perpustakaan dengan baik  
Sebanyak 55 orang menyatakan sangat baik, 38 orang menyatakan cukup baik, 7 orang menyatakan kurang baik.
2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)
- a. Tanggapan responden terhadap petugas siap dan sigap melayani pengunjung.  
Dari hasil yang diperoleh sebanyak 66 orang menyatakan sangat siap dan sigap, 34 orang menyatakan cukup siap dan sigap.
  - b. Tanggapan responden terhadap kecepatan dalam memberikan layanan.  
Sebanyak 80 orang menyatakan sangat cepat, sebanyak 20 orang kurang cepat.
  - c. Tanggapan responden terhadap kesediaan pihak perpustakaan untuk membantu pengunjung.  
Sebanyak 90 orang menyatakan sangat bersedia, 10 orang menyatakan kurang bersedia.
  - d. Tanggapan responden terhadap kesediaan pustakawan apakah menunjukkan kesibukan pada saat adanya keluhan bantuan dari pengunjung.  
Sebanyak 72 orang menyatakan sangat sibuk, 28 orang menyatakan tidak sibuk.
3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)
- a. Tanggapan responden terhadap petugas pelayanan mempunyai pengetahuan dan mampu dalam memberikan informasi.  
Sebanyak 35 orang menyatakan sangat mampu, 65 orang menyatakan cukup mampu.
  - b. Tanggapan responden terhadap rasa nyaman dan tenang sewaktu datang ke perpustakaan.  
Sebanyak 66 orang menyatakan sangat nyaman dan tenang, 34 orang menyatakan cukup nyaman dan tenang.
  - c. Tanggapan responden terhadap petugas layanan bersikap sopan dan tertib dalam memberi pelayanan.  
Sebanyak 78 orang menjawab sangat sopan dan sangat tertib, 22 orang menyatakan cukup sopan dan cukup tertib.
4. Dimensi Empati (*Empathy*)
- a. Tanggapan responden terhadap pengelola perpustakaan memberikan perhatian pribadi kepada pengunjung.  
Sebanyak 45 orang menjawab iya, 34 orang menjawab tidak.
  - b. Tanggapan responden terhadap pihak pengelola perpustakaan lebih mengutamakan kepentingan pengunjung dalam pelayanan.  
Sebanyak 80 orang menjawab iya, 15 orang menjawab tidak 5 orang menjawab kadang-kadang.

- c. Tanggapan responden terhadap informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan yang diberikan.  
Sebanayk 45 orang menjawab sangat jelas, 49 orang menyatakan cukup jelas, 6 orang menjawab kurang jelas.
  - d. Tanggapan responden terhadap pengelola perpustakaan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pengunjung.  
Sebanayk 88 orang menyatakan sangat memahami, 12 orang menyatakan cukup memahami.
  - e. Tanggapan responden terhadap keluhan dan saran apakah ditanggapi dengan baik.  
Sebanayk 58 orang menyatakan sangat baik, 39 orang menyatakan cukup baik, 3 orang menyatakan kurang baik.
5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)
- a. Tanggapan responden terhadap tersedianya sarana penelusuran informasi koleksi buku.  
Sebanayk 59 orang sangat tersedia, dan 41 orang menyatakan cukup tersedia.
  - b. Tanggapan responden terhadap kebersihan ruangan.  
Sebanayk 59 orang menyatakan sangat bersih, 30 orang menyatakan cukup bersih, dan 11 orang menyatakan kurang bersih.
  - c. Tanggapan responden terhadap tata letak ruang dan buku  
Sebanayk 40 orang menyatakan sangat rapi, Dan 60 orang menyatakan cukup rapi.
  - d. Tanggapan responden terhadap fasilitas ruangan bersih dan rapi.  
Sebanayk 80 orang menjawab sangat bersih dan sangat rapi, 20 orang menjawab cukup bersih dan cukup rapi.

Berdasarkan analisis di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan perpustakaan SD Suster di Singkawang memiliki layanan yang baik pada (a) dimensi *reliability*/keandalan perpustakaan memiliki kemampuan yang handal karena perpustakaan memberikan pelayanan yang sangat ramah, jumlah maksimal pinjaman buku sudah cukup, serta pelayanan jasa informasi dan fasilitas perpustakaan sudah sangat baik; (b) dimensi *responsivness*/daya tanggap merupakan dimana petugas memiliki kemauan untuk membantu pemustaka dalam memberikan jasa yang cepat, serta memiliki inisiatif yang tinggi dengan penyampaian informasi yang jelas; (c) dimensi *assurance*/jaminan petugas perpustakaan memiliki pengetahuan yang memadai, mampu memberikan rasa nyaman dan tenang, serta sangat sopan dan tertib dalam melayani pengunjung; (d) dimensi *emphaty*/empati petugas selalu memberikan perhatian kepada setiap pengunjung, dapat memahami kebutuhan pengunjung, telaten dan tidak tergesa-gesa dalam memberikan arahan mengenai tata cara pemanfaatan layanan, serta menerima keluhan dan saran dari pemustaka; (e) dimensi *tangible*/bukti fisik meliputi tersedianya sarana penelusuran informasi, ruangan dan tata letak buku yang rapi serta fasilitas ruangan yang sangat bersih dan rapi sehingga pemustaka betah berada dalam ruangan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dilaksanakan pada SD Suster di Singkawang, provinsi Kalimantan Barat tentang persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan pada perpustakaan sekolah SD Suster di Singkawang dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut:

Jika dilihat dari segi Keandalan (*Reliability*), yang terdiri dari enam indikator dimana mengenai petugas pelayanannya sudah sangat ramah, jam buka perpustakaan yang sudah tepat waktu kemudian penanganan masalah yang sudah cukup andal, namun jumlah maksimal buku yang dipinjamkan masih kurang cukup bagi pemustaka yang memiliki hobi membaca, kemudian kelengkapan koleksi buku sudah cukup lengkap namun perlu ditambah lagi koleksi



buku-buku terbaru serta informasi layanan dan fasilitas perpustakaan yang tersedia sudah sangat baik, akan tetapi informasi layanan masih belum difungsikan secara baik dan fasilitas perpustakaan masih ada yang belum memenuhi kriteria.

Dari segi Daya Tanggap (*Responsivness*), yang mempunyai indikator yaitu dimana pihak perpustakaan sangat siap dan sigap dalam melayani pengunjung, sangat cepat dalam memberikan pelayanan dan sangat bersedia dalam membantu pengunjung serta petugas perpustakaan menunjukkan kesibukan pada saat menanggapi adanya keluhan bantuan dari pengunjung. Dalam hal ini respon dan kesiapan petugas perpustakaan dalam membantu dan melayani pengunjung sudah sangat baik.

Dari segi Jaminan (*Assurance*), yang mempunyai indikator mengenai petugas mempunyai pengetahuan dan cukup mampu dalam memberikan informasi, pengunjung merasa nyaman dan tenang sewaktu berada dalam perpustakaan dan petugas bersikap sopan dan tertib dalam memberikan pelayanan. Namun masih ada atribut yang belum sepenuhnya terlaksana mengenai kurangnya kemampuan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengunjung. Artinya jaminan yang ditawarkan atau diberikan pihak perpustakaan sekolah sudah cukup baik.

Dari segi Empati (*Empathy*), dimana petugas selalu memberikan perhatian khusus kepada pengunjung dengan mengutamakan kepentingan pengunjung sehingga informasi dan petunjuk tata cara pemanfaatan layanan cukup jelas, petugas cukup memahami kebutuhan dan keinginan pengunjung serta keluhan dan saran diterima dengan baik. Artinya dimensi ini sudah memenuhi keinginan pengunjung, hal tersebut dapat dilihat dari perhatian yang diberikan oleh pihak perpustakaan sekolah seperti melayani pengunjung, peduli pada saat memberikan pelayanan kepada anggota perpustakaan sudah sangat baik.

Dari segi berwujud (*Tangible*), yang terdiri dari empat indikator yaitu sangat tersedianya sarana penelusuran informasi koleksi buku, kebersihan ruangan sudah sangat bersih, penataan tata letak ruangan dan buku yang cukup rapi serta fasilitas ruangan sudah sangat bersih dan sangat rapi. Dalam hal ini pihak perpustakaan sekolah sudah menerapkan fasilitas yang dirasakan sudah bermanfaat bagi para pengunjung.

Jika dilihat dari kelima dimensi kualitas pelayanan yang diinterpretasikan tinggi terdapat pada dimensi keandalan pada atribut kesan pada saat berkunjung ke perpustakaan sebanyak 90 responden yang menjawab sangat ramah, sedangkan yang diinterpretasikan rendah terdapat pada dimensi jaminan pada atribut tanggapan responden terhadap petugas layanan dalam memberikan informasi sebanyak 35 responden yang menjawab sangat mampu.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, I. N., Hartono, F. L. A., & Sriwahyudewi, I. (2021). Peranan perpustakaan dalam meningkatkan prestasi belajar mahasiswa pascasarjana ISI Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 7-14.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Manajemen pemasaran* (Judul asli: Marketing Management). Jakarta: Erlangga.
- Malau, H. (2017). *Manajemen pemasaran: Teori dan aplikasi pemasaran era tradisional sampai era modernisasi global*. Bandung: Alfabeta.
- Purwono. (2011). *Materi pokok kerja sama dan jaringan perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Rahayu, L. (2015). *Materi pokok layanan perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, B. (1993). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, W. (2017). *Materi pokok jaringan kerja sama perpustakaan dan informasi*. Universitas Terbuka.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Copyright (c) 2024 CENDEKIA : Jurnal Ilmu Pengetahuan

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). *Pemasaran strategi* (Edisi ke-2). Yogyakarta.
- Wahyuntini, S., & Endarti, S. (2021). Tantangan digital dan dinamisasi koleksi dalam pemanfaatan koleksi perpustakaan bagi prestasi belajar mahasiswa. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 1-6.