

# ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TEKNIK UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA DENGAN METODA SERVQUAL

Rudy Wawolumaja, Ester Agneslia  
email : [rudy.wawolumaya@eng.maranatha.edu](mailto:rudy.wawolumaya@eng.maranatha.edu)  
[pr4@maranatha.edu](mailto:pr4@maranatha.edu)  
[E\\_Nunz@Hotmail.com](mailto:E_Nunz@Hotmail.com)

## ABSTRAK

*Perpustakaan memegang peranan penting bagi masyarakat dan dunia pendidikan. Tanpa informasi, masyarakat menjadi tersisih dan terbelakang. Ditemui gejala ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan teknik, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanannya belum dapat memenuhi harapan mahasiswa. Perpustakaan belum berperan optimal.*

*Untuk mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan perpustakaan teknik dan kesenjangan yang terjadi, digunakan Metode Servqual dan pengujian hipotesis. Pengukuran dilakukan kepada mahasiswa, kepala dan staf perpustakaan.*

*Hasil pengukuran menunjukkan pelayanan yang diberikan perpustakaan teknik belum sesuai dengan harapan mahasiswa, dengan TSQ sebesar -0.77. Kesenjangan ini terjadi sebab manajemen belum mengerti sepenuhnya harapan konsumen (Gap1), spesifikasi standar yang ada belum sesuai dengan persepsi manajemen (Gap2), perpustakaan dan stafnya belum mampu memberikan pelayanan sesuai standar yang ada (Gap3a), dan adanya perbedaan persepsi manajemen dan staf tentang spesifikasi standar yang berlaku (Gap 3b).*

*Untuk menanggulangi kesenjangan tiap gap, penulis memberi saran dan masukan kepada pihak perpustakaan agar dapat memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas pelayanannya.*

**Kata Kunci** : Kualitas jasa, harapan konsumen, persepsi konsumen

## 1. Pendahuluan

Sejalan dengan perkembangannya saat ini, perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian budaya serta berbagai layanan jasa lain, telah ada sejak jaman dahulu kala. Perpustakaan merupakan akar berpijak sekarang untuk kemudian melangkah ke masa depan. Dalam kehidupan yang serba modern dan cepat ini, semua orang membutuhkan informasi sebagai hal yang sangat hakiki. Tanpa adanya informasi atau ketinggalan informasi, dapat menyebabkan masyarakat menjadi tersisih dan terbelakang. Disinilah peranan sebuah

perpustakaan sangat besar, perpustakaan menjadi pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak habis-habisnya untuk digali, ditimba dan dikembangkan.

Universitas Kristen Maranatha (UKM) memiliki sarana perpustakaan sebagai salah satu sarana bagi mahasiswa untuk menggali informasi secara luas dan baru seiring perkembangan jaman dan dunia pendidikan. Perpustakaan Teknik harus dibina dan dimanfaatkan sebaik-baiknya, agar dapat memberi bekal ilmu pengetahuan bagi mahasiswanya untuk melangkah ke masa depan. Saat ini peranan Perpustakaan teknik belum dirasakan dan dimanfaatkan dengan optimal, adanya gejala ketidakpuasan mahasiswa menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Teknik belum dapat memenuhi harapan dan persepsi mahasiswa dari sebuah perpustakaan umumnya

Untuk itu, penulis tertarik untuk melakukan pengukuran dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan teknik saat ini berdasarkan persepsi dan harapan dari mahasiswa, dengan metoda Servqual. Agar dapat memberi masukan untuk memperbaiki bahkan meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi dan optimal.

Tujuan penelitian :

- Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perpustakaan Teknik berdasarkan harapan dan persepsi mahasiswa.
- Mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan di perpustakaan Teknik sekarang ini menurut harapan dan persepsi mahasiswa.
- Memberi masukan kepada pihak manajemen perpustakaan Teknik untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan mahasiswa.

## **2. Studi Literatur**

### **2.1. Jasa**

Produk dapat diklasifikasikan dengan berbagai cara. Salah satunya adalah klasifikasi berdasarkan daya tahan atau berwujud tidaknya suatu produk. Berdasarkan kriteria ini, ada tiga kelompok produk, yaitu :

1. Barang Tidak Tahan Lama (*Nondurable Goods*)  
Barang tidak tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya habis dikonsumsi dalam satu atau beberapa kali pemakaian. Atau dengan kata lain umur ekonomisnya kurang dari satu tahun.
2. Barang Tahan Lama (*Durable Goods*)  
Barang tahan lama adalah barang berwujud yang biasanya bias bertahan lama dan memiliki umur ekonomis lebih dari satu tahun.
3. Jasa (*Services*)  
Jasa merupakan aktivitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual.

Jasa dapat didefinisikan sebagai berikut (Kotler, 1994) :

“Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak.”

Ada empat karakteristik pokok pada jasa yang membedakannya dengan barang. Keempat karakteristik tersebut meliputi :

**a. Intangibility**

Jasa bersifat *intangible*, artinya tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, dicium atau didengar sebelum dibeli. Konsep *intangible* ini sendiri memiliki dua pengertian (Berry dalam Enis dan Cox, 1988), yaitu :

- a. Sesuatu yang tidak dapat disentuh dan tidak dapat dirasa.
- b. Sesuatu yang tidak mudah didefinisikan, diformulasikan, atau dipahami secara rohaniah.

**b. Inseparability**

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa tersebut. Dengan demikian, kunci keberhasilan bisnis jasa ada pada proses rekrutmen, kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawannya.

**c. Variability**

Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan nonstandardize output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan dimana jasa tersebut dihasilkan. Ada tiga faktor yang menyebabkan variabilitas kualitas jasa (Bovee, Houston, dan Thill, 1955), yaitu kerja sama atau partisipasi pelanggan selama penyampaian jasa, moral/motivasi karyawan dalam melayani pelanggan, dan beban kerja perusahaan.

**d. Perishability**

Jasa merupakan komoditas tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan. Bila suatu jasa tidak digunakan, maka jasa tersebut akan berlalu begitu saja. Oleh karena itu, perusahaan jasa harus mengevaluasi kapasitasnya (substitusi dari persediaan jasa) guna menyeimbangkan penawaran dan permintaan.

## **2.2. Kualitas Jasa**

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Goetsh dan Davis (1994) merumuskan definisi kualitas, yaitu bahwa kualitas

merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

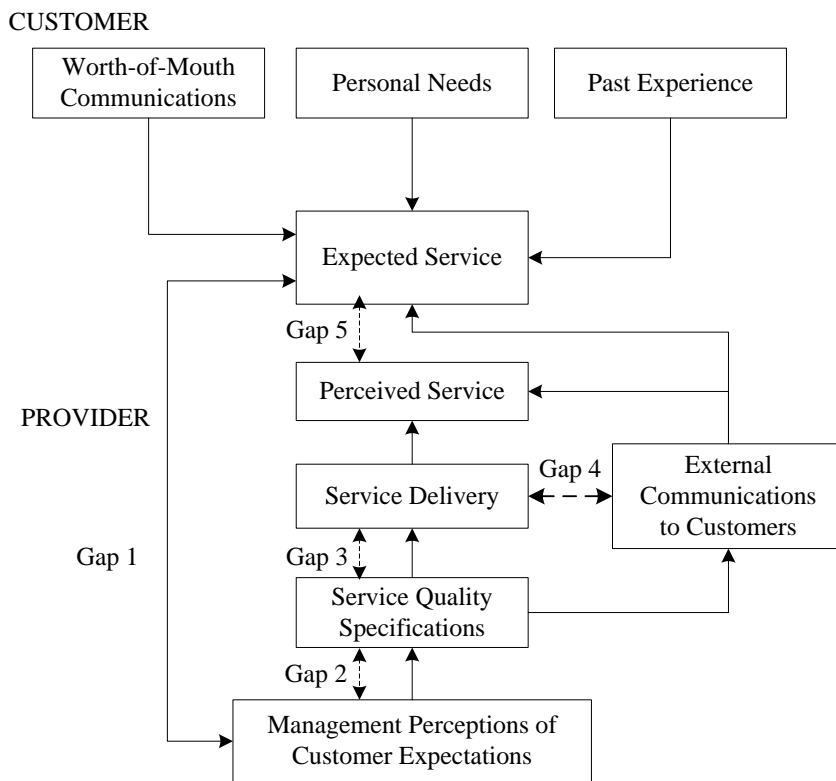
Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (dalam Lovelock, 1988), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Parasuraman, et al.,1985). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

### **2.3. Pengukuran Kualitas Jasa**

Mengukur kualitas jasa berarti mengevaluasi/membandingkan kinerja suatu jasa dengan seperangkat standar yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Untuk model pengukuran Parasuraman dan kawan-kawan, telah dibuat sebuah skala multi-item yang diberi nama SERVQUAL. Alat ini dimaksudkan untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan, dan kesenjangan (*gap*) yang ada di model kualitas jasa. Pengukuran dapat dilakukan dengan skala Likert maupun semantik diferensial, dimana tiap responden tinggal memilih derajat kesetujuan/ketidaksetujuan atas pernyataan mengenai penyampaian kualitas jasa.

Pengukuran kualitas jasa harus dilakukan dan disempurnakan secara periodik. Jadi, tidak berarti kuesioner yang sama diulang-ulang terus setiap waktu, tetapi dikembangkan dan disesuaikan dengan situasi masalah yang dihadapi.

## 2.4. Model Kualitas Jasa

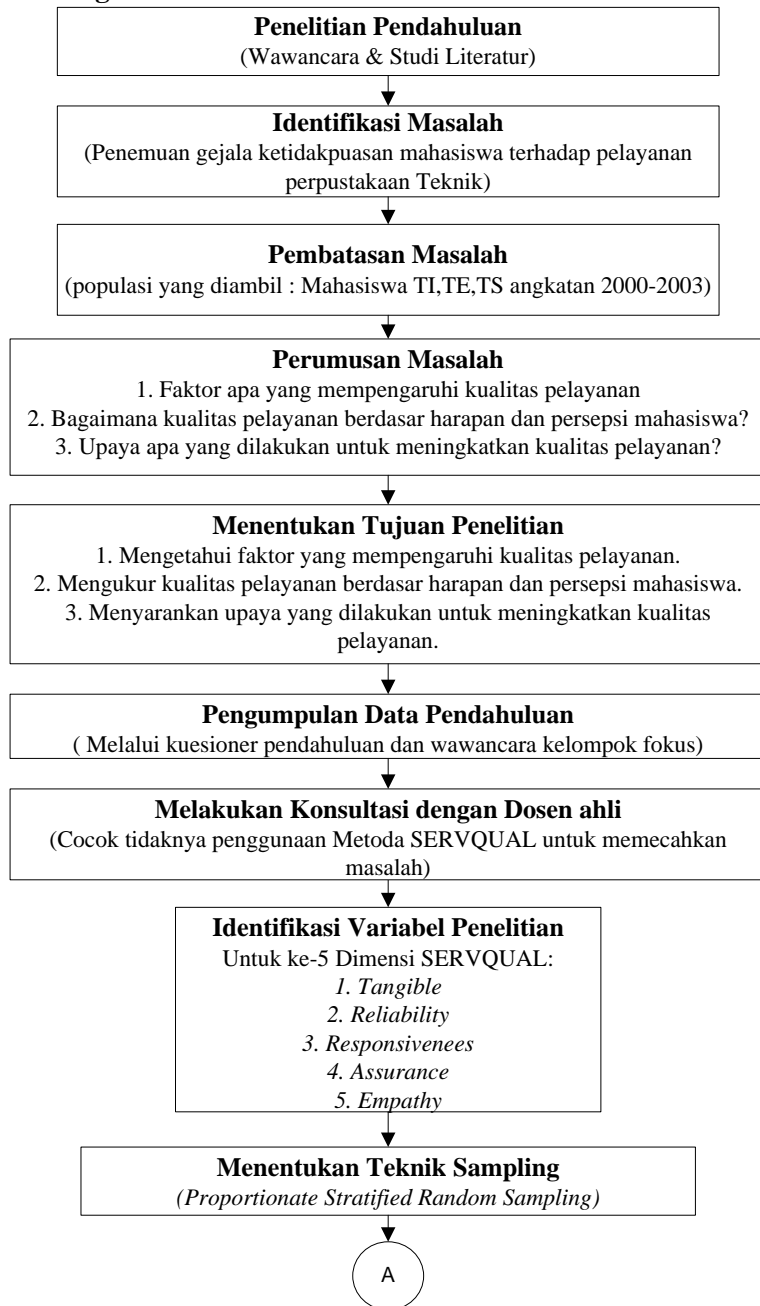


**Gambar 1. Model Konseptual Kualitas Jasa**

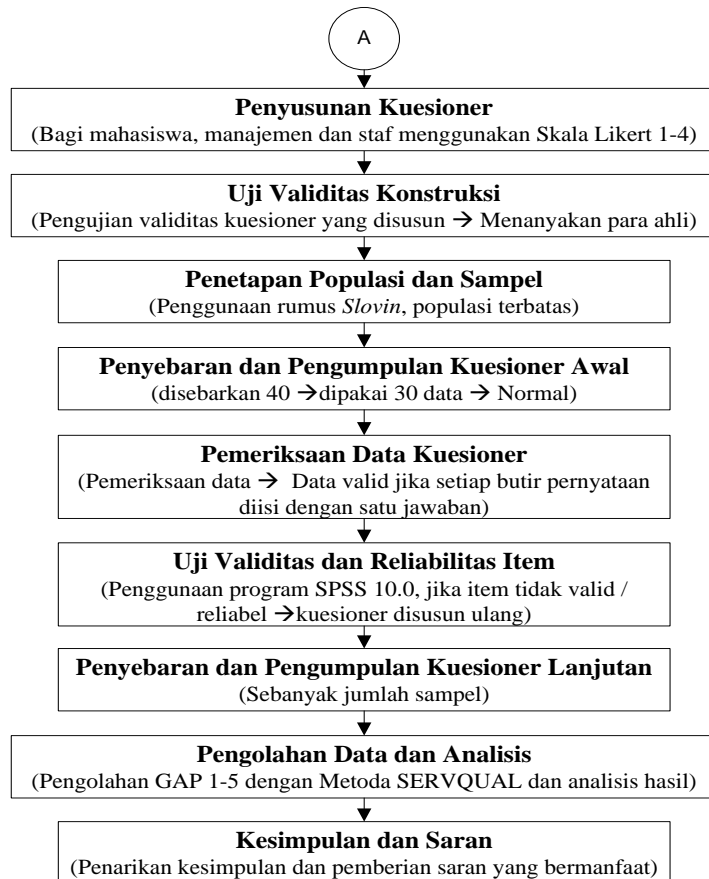
Ada banyak model yang dapat dipergunakan untuk menganalisis kualitas jasa. Pemilihan terhadap suatu model tergantung pada tujuan analisis, jenis perusahaan, dan situasi pasar. Tiga peneliti Amerika, Leonard L. Berry, A.Parasuraman dan Valarie A. Zeithaml (1985) mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan penyampaian jasa, yaitu :

- Gap 1, yaitu gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen
- Gap 2, yaitu gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa
- Gap 3, yaitu gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa
- Gap 4, yaitu gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal
- Gap 5, yaitu gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan

### 3. Metodologi Penelitian



**Gambar 2. Metodologi Penelitian**



**Gambar 2. Metodologi Penelitian (Lanjutan)**

## **4. Pengumpulan Data**

### **4.1. Data Pendahuluan**

Pengumpulan data pendahuluan ini dimaksudkan untuk memperoleh data awal yang dibutuhkan penelitian pendahuluan yang terdiri dari 2 (dua) tahap, yaitu melalui kuesioner pendahuluan dan wawancara kelompok fokus. Kuesioner pendahuluan ini dimaksudkan untuk mengetahui dan menjangkau pendapat mahasiswa mengenai seberapa penting variabel-variabel tersebut dalam mempengaruhi kualitas pelayanan suatu perpustakaan. Selanjutnya penulis melakukan wawancara kelompok fokus dengan 12 orang mahasiswa teknik untuk menyamakan persepsi tentang derajat kepentingan dari variabel-

variabel yang telah didapat dari kuesioner pendahuluan. Variabel-variabel yang diperoleh tersebut dipakai dalam kuesioner penelitian.

#### 4.2. Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel-variabel penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di perpustakaan teknik adalah sebagai berikut.

**Tabel 1. Variabel Penelitian**

Dimensi SERVQUAL	Variabel Penelitian
<p><i>Tangibles</i> : (Bukti Nyata) Penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, pegawai, sarana komunikasi.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suasana ruangan perpustakaan tenang (tidak gaduh)</li> <li>2. Sirkulasi udara ruangan perpustakaan lancar (sejuk)</li> <li>3. Kenyamanan kursi perpustakaan</li> <li>4. Kenyamanan meja tulis perpustakaan</li> <li>5. Penerangan ruangan perpustakaan cukup</li> <li>6. Kebersihan ruangan perpustakaan</li> <li>7. Kebersihan buku-buku yang tersedia di perpustakaan</li> <li>8. Kerapihan susunan buku yang ada di rak</li> <li>9. Tersedianya keterangan/label judul buku di rak yang jelas</li> <li>10. Staf perpustakaan berpenampilan rapih dan sopan</li> <li>11. Kebersihan loker perpustakaan</li> <li>12. Tersedianya katalog buku-buku referensi yang lengkap</li> <li>13. Adanya informasi Tata Tertib Perpustakaan yang jelas dan mudah dimengerti</li> <li>14. Adanya informasi tentang buku baru yang jelas</li> <li>15. Tersedianya bahan bacaan yang <i>up to date</i> (buku, majalah, koran)</li> <li>16. Perpustakaan memiliki sistem komputerisasi yang memadai (co: bantuan computer untuk cari buku, internet)</li> </ol>
<p><i>Reliability</i> : (Keandalan) Kemampuan untuk melakukan janji pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>17. Perpustakaan memberi pelayanan pada waktu yang telah dijanjikan (co: buka tepat jam 8.30)</li> <li>18. Kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak</li> <li>19. Buku-buku yang tersedia di perpustakaan lengkap</li> <li>20. Perpustakaan menyediakan pelayanan fotokopi buku bacaan dengan cepat, tepat dan memuaskan</li> <li>21. Staf perpustakaan yang bertugas selalu ada pada saat dibutuhkan</li> </ol>
<p><i>Responsiveness</i> : (Daya Tanggap) Kesediaan untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan dengan cepat</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>22. Pelayanan peminjaman buku dilakukan dengan cepat &amp; mudah</li> <li>23. Pelayanan pengembalian buku dilakukan dengan cepat &amp; mudah</li> <li>24. Pelayanan penitipan barang dilakukan dengan cepat</li> <li>25. Pelayanan peminjaman kunci loker dilakukan dengan cepat</li> <li>26. Pelayanan pembuatan kartu perpustakaan dilakukan dengan cepat dan mudah</li> <li>27. Kesediaan staf memberi bantuan dengan cepat dan segera (co: bantuan untuk cari buku)</li> <li>28. Staf memberikan bantuan dengan sungguh-sungguh</li> <li>29. Staf tidak pernah terlalu sibuk untuk menanggapi permintaan pengunjung</li> </ol>



**Tabel 1. Variabel Penelitian (Lanjutan)**

<b>Dimensi SERVQUAL</b>	<b>Variabel Penelitian</b>
<p><i>Assurance</i> : (Jaminan) Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sikap dapat dipercaya dari staf, bebas dari bahaya resiko dan ragu-ragu.</p>	<p>30. Keamanan tempat penitipan barang terjamin 31. Keamanan loker terjamin 32. Perpustakaan memiliki staf yang ramah 33. Perpustakaan memiliki staf yang sopan 34. Staf perpustakaan memiliki pengetahuan yang cukup (co: tahu letak buku yang dicari) 35. Staf dapat bertindak tegas dalam menjalankan sanksi yang ada 36. Staf dipercaya dapat menjaga ketenangan suasana perpustakaan (co: menegur pengunjung yang ribut)</p>
<p><i>Empathy</i> : (Empati ) perhatian antar individu, kemudahan komunikasi, pemahaman kebutuhan konsumen</p>	<p>37. Staf perpustakaan bersedia menanggapi keluhan pengunjung 38. Staf perpustakaan bersedia menghubungi mahasiswa yang bermasalah (co: buku yang dipinjam sudah terlalu lama melewati batas waktu peminjaman) 39. Staf perpustakaan memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti oleh pengunjungnya</p>

### 4.3. Data Penelitian

Pengumpulan data penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data untuk mengukur Gap 5, Gap 1, Gap 2 dan Gap 3 dengan metode SERVQUAL. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner, dimana variabel-variabel penelitian yang digunakan dalam kuesioner ini diperoleh dari tahap sebelumnya. Pengumpulan data penelitian ini melalui 2 (dua) tahap, yaitu :

#### 4.3.1 Pengumpulan Data Awal

Pada tahap ini kuesioner disebarkan kepada 40 responden, yaitu mahasiswa teknik untuk memperoleh data mengenai harapan dan persepsi mahasiswa (Gap 5). Selanjutnya dipakai 30 data untuk diuji validitas dan reliabilitas item pernyataan kuesioner, dan diperoleh hasil bahwa seluruh item pernyataan valid dan reliabel.

#### 4.3.2 Pengumpulan Data Lanjutan

Pada tahap ini kuesioner disebarkan kepada konsumen, yaitu mahasiswa teknik, kepala perpustakaan dan staf perpustakaan. Kuesioner ini selanjutnya digunakan dalam pengolahan untuk mengukur Gap 5, Gap 1, Gap 2 dan Gap 3.

##### 4.3.2.1. Kuesioner Konsumen

Kuesioner ini digunakan untuk mengukur Gap 5 dan Gap 1, ditujukan bagi mahasiswa teknik. Kuesioner ini terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Kuesioner harapan konsumen terhadap perpustakaan yang ideal
- Kuesioner persepsi/pendapat konsumen terhadap perpustakaan teknik
- Kuesioner tentang bobot kepentingan terhadap dimensi pelayanan perpustakaan.

Perhitungan jumlah sampel yang dipakai untuk penyebaran kuesioner ini didasarkan pada rumus Slovin :

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

Dimana : n = jumlah sampel

N = jumlah populasi = 1630 mahasiswa

e = batas ketelitian = 10%

$$n = \frac{1630}{1 + 1630(0.1)^2} = 94.219 \sim 95$$

Dengan pembagian sampel menggunakan teknik sampling *Proportionate Stratified Random Sampling*.

**Tabel 2. Penyebaran dan pengumpulan kuesioner lanjutan**

Jurusan	Angkatan	Populasi	Sampel	Disebarkan	Kembali	Jml yg Sah	Kecukupan data
TS	2000	105	6	8	8	6	cukup
	2001	90	5	7	7	5	cukup
	2002	88	5	7	5	5	cukup
	2003	71	4	5	5	5	cukup
	<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>20</b>	<b>27</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	
TE	2000	138	8	11	11	10	cukup
	2001	150	9	12	12	9	cukup
	2002	158	9	12	10	10	cukup
	2003	146	9	11	11	9	cukup
	<b>Total</b>	<b>592</b>	<b>35</b>	<b>46</b>	<b>44</b>	<b>38</b>	
TI	2000	177	10	13	13	12	cukup
	2001	164	10	13	13	12	cukup
	2002	162	9	12	10	10	cukup
	2003	181	11	14	13	12	cukup
	<b>Total</b>	<b>684</b>	<b>40</b>	<b>52</b>	<b>49</b>	<b>46</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>1630</b>	95	125	118	105	

#### 4.3.2.2. Kuesioner Manajemen

Kuesioner ini digunakan untuk mengukur Gap 1, Gap 2 dan Gap 3, ditujukan kepada kepala perpustakaan teknik. Kuesioner ini terdiri dari 5 (lima) bagian, yaitu :

- Kuesioner persepsi manajemen tentang harapan konsumen terhadap perpustakaan yang ideal

- Kuesioner tentang bobot kepentingan terhadap dimensi pelayanan perpustakaan.
- Kuesioner tentang performansi standar yang ada di perpustakaan teknik
- Kuesioner persepsi manajemen terhadap perpustakaan dan operasinya
- Kuesioner tentang penilaian seberapa baik perpustakaan dan staf mampu memenuhi performansi standar yang ada di perpustakaan teknik

#### 4.3.2.3. Kuesioner Staf

Kuesioner ini digunakan untuk mengukur Gap 2 dan Gap 3, disebarkan kepada staf perpustakaan sebanyak 12 orang. Kuesioner ini terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Kuesioner tentang penilaian seberapa baik perpustakaan dan staf mampu memenuhi performansi standar yang ada di perpustakaan teknik
- Kuesioner persepsi staf terhadap perpustakaan dan operasinya
- Kuesioner tentang performansi standar yang ada di perpustakaan teknik

## 5. Pengolahan Data dan Analisis

### 5.1. Gap 5

Pengolahan Gap 5 ini dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi konsumen terhadap perpustakaan teknik. Pengolahan data untuk mengukur Gap 5 ini menggunakan metode Servqual, dengan cara mengurangkan skor rata-rata terbobot untuk persepsi konsumen (*perceived score*) dengan harapan konsumen (*Expected score*). Kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen.

Hasil pengolahan dan pengujian hipotesis untuk tiap dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut :

**Tabel 3. Hasil Pengolahan dan Uji Hipotesis Gap 5**

Dimensi	PK	S1	HK	S2	Gap 5	Z hitung	Keputusan	Kesimpulan
Tangibles	0.61	0.32	0.79	0.36	-0.18	-3.891	Tolak Ho	Signifikan
Reliability	0.44	0.20	0.62	0.27	-0.19	-5.722	Tolak Ho	Signifikan
Responsiveness	0.55	0.26	0.68	0.28	-0.13	-3.590	Tolak Ho	Signifikan
Assurance	0.58	0.27	0.72	0.33	-0.13	-3.219	Tolak Ho	Signifikan
Empathy	0.47	0.31	0.60	0.31	-0.13	-3.016	Tolak Ho	Signifikan

Berdasarkan hasil pengolahan data Gap 5 dengan menggunakan metode Servqual dan pengujian hipotesis, diperoleh skor rata-rata terbobot lebih kecil dari nol ( $SQ_i < 0$ ) untuk kelima dimensi kualitas jasa yang ada, dan terdapat perbedaan yang signifikan untuk semua dimensi kualitas jasa.

Secara keseluruhan perpustakaan teknik ini belum dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumennya. Terlihat dari hasil perhitungan Total Service Quality (TSQ) terbobot untuk kelima dimensi

tersebut sebesar -0.77, nilai ini berada dibawah nol. Apabila nilai TSQ ini lebih besar dari nol, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mampu memenuhi harapan konsumen, sedangkan jika nilai TSQ ini lebih kecil dari nol, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi harapan konsumennya.

## 5.2. Gap 1

Pengolahan Gap 1 ini dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen terhadap perpustakaan teknik. Pengolahan data untuk mengukur Gap 1 ini dilakukan dengan cara mengurangkan skor rata-rata terbobot untuk persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan harapan konsumen (*expected score*). Kemudian dilakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan yang signifikan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen.

Hasil pengolahan dan pengujian hipotesis Gap 1 untuk tiap dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Hasil Pengolahan dan Uji Hipotesis Gap 1**

Dimensi	HK	S1	PM	Gap 1	Z hitung	Keputusan	Kesimpulan
Tangibles	0.79	0.36	0.66	-0.13	3.59	Tolak Ho	Signifikan
Reliability	0.62	0.27	0.80	0.18	-6.77	Tolak Ho	Signifikan
Responsiveness	0.68	0.28	0.65	-0.03	1.22	Terima Ho	Tidak Signifikan
Assurance	0.72	0.33	0.69	-0.03	1.02	Terima Ho	Tidak Signifikan
Empathy	0.60	0.31	0.55	-0.05	1.78	Terima Ho	Tidak Signifikan

Berdasarkan hasil pengolahan data Gap 1 diperoleh skor rata-rata terbobot lebih kecil dari nol ( $<0$ ) untuk dimensi *tangibles*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*. Dari hasil pengujian hipotesis diperoleh kesimpulan adanya perbedaan yang signifikan untuk dimensi *tangibles* dan *reliability*. Jadi dari hasil pengolahan Gap 1 dan pengujian hipotesis, maka kesenjangan signifikan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen terjadi pada dimensi *tangibles*, yaitu sebesar -0.13.

Secara keseluruhan pihak manajemen perpustakaan teknik ini belum dapat memahami sepenuhnya apa yang konsumen harapkan, ini berarti manajemen harus terus berupaya untuk dapat memahami dengan baik mengenai harapan-harapan konsumen terhadap perpustakaan teknik, dengan mengumpulkan informasi yang detail tentang harapan konsumen.

## 5.3. Gap 2

Pengolahan Gap 2 ini dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas jasa yang ada di perpustakaan teknik. Pengolahan data untuk mengukur Gap 2

ini dilakukan dengan cara mengurangi skor spesifikasi standar yang ada dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen untuk tiap dimensi yang ada, serta melihat perbedaan diantara keduanya. Hasil pengolahan data Gap 2 untuk tiap dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Pengolahan Gap 2**

Dimensi	Skor	Persepsi M	Skor	Standar yang ada	Gap 2
Tangibles	3.31	Penting	2.75	Lisan	-0.56
Reliability	3.20	Penting	2.60	Lisan	-0.60
Responsiveness	3.25	Penting	2.75	Lisan	-0.50
Assurance	3.43	Penting	1.57	Tidak Ada Standar	-1.86
Empathy	3.67	Sangat Penting	2.33	Tidak Ada Standar	-1.33

Dari hasil perhitungan Gap 2 untuk seluruh dimensi kualitas jasa yang ada diperoleh nilai yang negatif ( $<0$ ). Namun untuk dimensi *tangibles*, *reliability* dan *responsiveness* meskipun nilainya negatif, akan tetapi tidak ada perbedaan. Untuk dimensi *assurance* dan *empathy*, belum ada standar apa pun, padahal manajemen menganggap kedua dimensi ini penting bagi konsumen. Perbedaan ini berarti bahwa standar yang ada di perpustakaan teknik saat ini belum sesuai/berbeda dengan persepsi manajemen tentang harapan konsumen.

Secara keseluruhan standar yang selama ini ada di perpustakaan teknik belum sesuai dengan persepsi manajemen terhadap harapan konsumen. Ketidak sesuaian ini mengakibatkan pelayanan yang diberikan perpustakaan tidak sesuai dengan harapan, sebab belum ada standar yang baku dan jelas tentang pelayanan perpustakaan. Pihak manajemen perlu untuk mengevaluasi standar yang ada, agar dapat dibuat standar yang baku dan memperbaiki standar yang telah ada.

kesenjangan yang terjadi pada Gap 2 ini disebabkan tidak adanya pemberian imbalan atau penghargaan lebih bagi kepala perpustakaan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan, dan juga perpustakaan teknik ini belum menggunakan peralatan dan teknologi canggih secara efektif dalam pelayanannya, sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal.

#### **5.4. Gap 3**

Pengolahan Gap 3 ini dilakukan untuk mengukur kesenjangan antara spesifikasi standar yang ada dengan penyampaian jasa di perpustakaan teknik. Pengukuran gap ini melalui 2 tahap, yaitu :

- a. Penilaian tentang kemampuan perpustakaan dan stafnya dalam memenuhi standar yang berlaku dilakukan kepada pihak staf dan kepala perpustakaan

- b. Persepsi staf dan kepala perpustakaan mengenai perfromansi standar yang berlaku di perpustakaan teknik.

#### 5.4.1. Gap 3a

Pengolahan data untuk mengukur Gap 3a ini dilakukan dengan cara merata-ratakan kemampuan perpustakaan teknik dalam memenuhi standar yang ada. Hasil pengolahan data Gap 3a untuk tiap dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut :

**Tabel 6. Hasil pengolahan Gap 3a**

Dimensi	Gap 3a		Kesimpulan
	Staf	Manajemen	
Tangibles	3.33	3	Mampu memenuhi
Reliability	3.17	3	Mampu memenuhi
Responsiveness	3.58	2	Tidak mampu memenuhi
Assurance	3.08	3	Mampu memenuhi
Empathy	2.92	3	Mampu memenuhi

Dari hasil perhitungan Gap 3a untuk seluruh dimensi kualitas jasa yang ada, berdasarkan penilaian staf seluruh dimensi telah mampu memenuhi standar yang ada secara konsisten. Namun, berdasarkan penilaian manajemen belum seluruhnya telah memenuhi standar secara konsisten, yaitu dimensi responsiveness (daya tanggap) belum dapat memenuhi standar yang ada secara konsisten. Untuk pengukuran Gap 3a ini digunakan penilaian dari pihak manajemen, karena penilaian manajemen terhadap kemampuan staf dan perpustakaan dalam memenuhi standar yang ada jauh lebih rendah. Agar dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja dari staf dan perpustakaan.

#### 5.4.2. Gap 3b

Pengolahan data untuk mengukur Gap 3b ini dilakukan dengan cara melihat perbedaan persepsi manajemen terhadap spesifikasi standar yang ada dengan persepsi staf terhadap spesifikasi standar yang ada. Hasil pengolahan Gap 3b untuk tiap dimensi kualitas jasa adalah sebagai berikut :

**Tabel 7. Hasil pengolahan Gap 3b**

Dimensi	Manajemen		Staf		Gap 3b
	Skor	Standar	Skor	Standar	
Tangibles	2.75	Lisan	2.59	Lisan	-0.16
Reliability	2.60	Lisan	2.78	Lisan	0.18
Responsiveness	2.75	Lisan	2.50	Tidak ada standar	-0.25
Assurance	1.57	Tidak ada standar	2.19	Tidak ada standar	0.62
Empathy	2.33	Tidak ada standar	2.14	Tidak ada standar	-0.19

Dari hasil perhitungan Gap 3b untuk dimensi *tangibles*, *reliability*, *assurance* dan *empathy*, menunjukkan tidak ada perbedaan antara persepsi manajemen dan staf mengenai standar yang berlaku. Sedangkan untuk dimensi *responsiveness* terdapat perbedaan persepsi, dimana standar yang dibuat manajemen berupa lisan, namun staf menganggap tidak ada standar apapun untuk dimensi daya tanggap ini. Secara keseluruhan ada perbedaan persepsi antara staf dan kepala perpustakaan tentang standar yang ada.

Faktor-faktor penyebab Gap3 :

- Staf terkadang hilang kontrol saat banyak konsumen minta dilayani
- Penilaian atasan tidak bergantung seberapa baik interaksi dengan konsumen.
- Tidak adanya imbalan/penghargaan lebih bagi staf yang memberi pelayanan ekstra
- Kurang informasi ttg pekerjaan → Job Desc tidak ada
- Staf kurang dilatih ttg cara melayani dengan baik
- Staf tidak tahu aspek pelayanan yang menjadi penilaian atasan

## **6. Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini sebagai berikut :

- Faktor penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perpustakaan teknik yang dirasakan konsumen adalah item pernyataan yang terdapat dalam variabel penelitian.
- Secara keseluruhan perpustakaan teknik ini belum dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan konsumennya. Hal ini disebabkan karena kepala perpustakaan teknik belum dapat memahami sepenuhnya apa yang konsumen harapkan, standar yang ada di perpustakaan teknik belum sesuai dengan persepsi manajemen tentang harapan konsumen, sebagian besar standar belum dibuat secara baku, dan juga antara manajemen dan staf masih terdapat perbedaan persepsi mengenai standar yang, yang dapat mempengaruhi kinerja staf dalam penyampaian jasa kepada konsumen.

## **7. Saran Penanggulangan Tiap Gap**

Dari hasil analisis keseluruhan, terjadi kesenjangan pada seluruh gap yang diukur. Kesenjangan yang terjadi pada pengukuran Gap 5 ini disebabkan oleh Gap 1, Gap 2, Gap 3. Oleh karena itu, penulis memberi masukan-masukan sebagai upaya untuk menanggulangi kesenjangan yang ada pada tiap gap.

Untuk Gap 1, upaya yang sebaiknya dilakukan adalah :

- Pihak manajemen harus lebih banyak melakukan interaksi / komunikasi dengan mahasiswa dan staf, agar dapat memahami kebutuhan dan keinginan mahasiswa.

- Perpustakaan teknik perlu menyediakan kotak saran yang memadai, mudah dilihat dan bersih, sehingga dapat menarik minat mahasiswa untuk mengisinya.
- Melakukan penambahan dan perbaikan fasilitas fisik yang ada, seperti menambah buku-buku, komputer, kursi, meja tulis dan lainnya, untuk meningkatkan kepuasan pengunjung.

Untuk Gap 2, upaya yang sebaiknya dilakukan adalah :

- Pihak manajemen harus membuat standar yang baku dan jelas, mengenai hal-hal yang dianggap penting oleh mahasiswa.
- Standar lisan yang sudah ada sebaiknya dibuat standar tulisan yang baku dan jelas.

Untuk Gap 3, upaya yang sebaiknya dilakukan adalah :

- Kepala perpustakaan membuat deskripsi pekerjaan yang jelas bagi setiap staf yang ada di perpustakaan teknik. Agar tidak *overlap*.
- Mengadakan pelatihan kepada semua staf yang ada tentang bagaimana cara yang efektif dalam melaksanakan pekerjaan mereka sesuai standar yang ada.
- Memberikan imbalan/penghargaan (*reward*) dan sanksi (*punishment*) kepada setiap staf, sesuai dengan pekerjaan yang mereka jalankan.
- Kepala perpustakaan sebaiknya melakukan evaluasi atau peninjauan terhadap pekerjaan staf secara berkala, serta memberikan pengarahan.
- Kepala perpustakaan mengadakan pertemuan secara teratur dengan staf untuk membahas dengan jelas tentang standar yang berlaku, sehingga tidak ada salah persepsi dari staf tentang bentuk standar yang berlaku.
- Standar formal (tulisan) yang berlaku di perpustakaan teknik sebaiknya disampaikan dan berkasnya dibagikan kepada seluruh staf yang ada, agar dapat dipahami dengan baik.

## 8. Daftar Pustaka

1. Kotler ;”*Manajemen Pemasaran*”, Edisi Millenium, Jilid 1, PT.Prenhallindo, Jakarta, 2002.
2. Noerhayati S, Dra.; “ *Pengelolaan Perpustakaan*“, Jilid 1, ALUMNI, Bandung, 1987.
3. Santoso, Singgih ; “*SPPS Versi 10 Mengolah Data Statistik Secara Profesional*”, PT. Elek Media Komputindo, Gramedia, Jakarta, 2001.
4. Sekaran, Uma; “*Research Methods For Business*”, Third Edition, John Wiley and Sons, 2000.
5. Singarimbun, Masri, Effendi, Sofian; “*Metode Penelitian Survai*”, Edisi Revisi, LP3ES, Jakarta, 1989.
6. Sugiyono, Dr.; “*Metode Penelitian Administrasi*”, ALFABETA, Bandung, 2002.
7. Sugiyono, Dr.; “*Metode Penelitian Bisnis*”, ALFABETA, Bandung, 2003.



8. Sukardi , Prof., Ph.D.; “**Metodologi Penelitian Pendidikan : Kompetensi dan Praktiknya**”, BUMI AKSARA, Jakarta, 2003.
9. Sutarno NS, M.Si; “**Perpustakaan Dan Masyarakat** “, Yayasan Obor Indonesia, Jakarta, 2003.
10. Tjiptono, Fandy; “**Manajemen Jasa**”, Penerbit Andi Yogyakarta, 1996.
11. Walpole, Ronald E., Myers, Raymond H.; “**Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur Dan Ilmuwan**” , ITB, Bandung, 1986.
12. Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L.; “**Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations**”, The Free Press, New York, 1990.