

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang telah didapatkan dari pengolahan data dan analisis terhadap kualitas pelayanan di Perpustakaan UKM pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari penelitian ini.

6.1.1. Kesimpulan Kesenjangan Antara Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Mahasiswa (Gap 5)

Dari hasil *Total Service Quality* (TSQ) diperoleh nilai sebesar **-0.832**, hal ini menunjukkan bahwa secara **total** atau **keseluruhan** pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan UKM belum memuaskan.

Dari hasil pengujian hipotesis Gap 5 untuk tiap dimensi diatas, diperoleh hasil bahwa semua dimensi kualitas jasa yang diberikan oleh Perpustakaan UKM Bandung saat ini secara signifikan belum memuaskan dibandingkan dengan harapan mahasiswa.

Dari kedua metode tersebut didapatkan hasil yang sama bahwa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan UKM Bandung memang belum memuaskan mahasiswa.

6.1.2. Kesimpulan Kesenjangan Antara Harapan Mahasiswa dengan Persepsi Manajemen terhadap Harapan Mahasiswa (Gap 1)

Berdasarkan hasil perhitungan rata-rata Servqual untuk Gap 1, diperoleh rata-rata Servqual (nilai $\overline{SQ_i}$) untuk dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, dan *Empathy* bernilai positif ($\overline{SQ_i} > 0$), yang berarti pihak manajemen sudah memahami apa yang diharapkan mahasiswa. Sedangkan hasil perhitungan untuk dimensi *Assurance* bernilai negatif ($\overline{SQ_i} < 0$), yang berarti pihak manajemen belum memahami apa yang diharapkan mahasiswa.

Dari hasil pengujian hipotesis Gap 1 untuk tiap dimensi diatas, diperoleh hasil bahwa untuk dimensi kualitas jasa *Tangibles* dan *Responsiveness* yang diberikan oleh Perpustakaan UKM Bandung saat ini secara signifikan sudah mengetahui harapan mahasiswa. Sedangkan untuk dimensi kualitas jasa seperti *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* yang diberikan oleh Perpustakaan UKM Bandung saat ini secara signifikan belum mengetahui harapan mahasiswa.

6.1.3. Kesimpulan Kesenjangan Antara Persepsi Manajemen terhadap Harapan Mahasiswa dengan Spesifikasi Kualitas Jasa (Gap 2)

Dari hasil pengukuran kesenjangan untuk Gap 2, secara keseluruhan pihak manajemen menganggap item-item pernyataan “penting” bagi mahasiswa dan spesifikasi standar yang ada sebagian besar berupa standar lisan dan sudah dikomunikasikan ke staff perpustakaan.

6.1.4. Kesimpulan Kesenjangan Antara Spesifikasi Kualitas Jasa dengan Penyampaian Jasa (Gap 3)

Berdasarkan hasil pengolahan untuk Gap 3 serta diagram batang spesifikasi standar yang ada dengan penyampaian jasa, terlihat bahwa untuk seluruh dimensi yang ada (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *asssurance* dan *empathy*) manajemen menilai bahwa hasil kerja staff perpustakaan sudah cukup baik karena sudah cukup mampu memenuhi standar dengan konsisten walaupun standar yang ada berupa standar lisan.

6.1.5. Kesimpulan Kesenjangan Antara Penyampaian Jasa dengan Komunikasi Eksternal (Gap 4)

Berdasarkan hasil perbandingan antara penyampaian jasa yang berhubungan dengan janji yang diberikan oleh Pihak Perpustakaan UKM dengan persepsi mahasiswa atas pelayanan tersebut, diperoleh hasil bahwa tidak terjadi kesenjangan yang cukup signifikan, dimana kebanyakan para staff layanan umum menganggap telah melakukan kinerja yang sangat baik dengan sangat konsisten,

kemudian kebanyakan mahasiswa merasa agak puas mengenai kemudahan menerima informasi baru tentang perpustakaan.

6.1.6. Kesimpulan Usulan/rekomendasi untuk perbaikan kinerja pihak perpustakaan.

6.1.6.1 Usulan untuk Pihak Manajemen

Adapun usulan-usulan yang diberikan kepada pihak manajemen yaitu, sebagai berikut:

1. Pihak Manajemen Perpustakaan UKM sebaiknya secara teratur mengumpulkan informasi kualitas pelayanan yang diharapkan mahasiswa.
2. Pihak Manajemen Perpustakaan UKM sebaiknya membuat program tertulis dan harus sudah dikomunikasikan untuk setiap item variabelnya, sehingga mampu menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi mahasiswa.
3. Pihak Manajemen Perpustakaan UKM sebaiknya berusaha untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan mahasiswa yang rinci bagi staff perpustakaan.
4. Pihak Manajemen Perpustakaan UKM sebaiknya merekrut orang yang berkemampuan tinggi dibidangnya.
5. Apa yang diinginkan mahasiswa dan apa yang diinginkan pimpinan sebaiknya perlu disamakan, agar tidak terjadi kesalahpahaman persepsi.

6.1.6.2 Usulan untuk Karyawan

Adapun usulan-usulan yang diberikan kepada Staff Perpustakaan UKM yaitu, sebagai berikut:

1. Staff Perpustakaan UKM sebaiknya diberikan pelatihan (training) sehingga staff dapat merasa bahwa staff adalah anggota penting dari Perpustakaan UKM.
2. Staff Perpustakaan UKM sebaiknya bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan mahasiswa, namun harus sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan oleh Pihak Perpustakaan.
3. Staff Perpustakaan UKM sebaiknya diberi imbalan tambahan, apabila melayani mahasiswa dengan pelayanan ekstra.

4. Sebaiknya staff perpustakaan bagian promosi berkonsultasi dengan staff perpustakaan yang lainnya, mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi.

6.2 Saran

Ada beberapa saran yang diharapkan dapat membantu Perpustakaan UKM dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

6.2.1. Saran untuk Perpustakaan UKM

Adapun saran-saran yang diberikan kepada Perpustakaan UKM yaitu, sebagai berikut:

1. Pihak kebersihan perpustakaan sebaiknya memiliki waktu-waktu tertentu untuk membersihkan tempat-tempat yang sering kotor (tidak bersih).
2. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya membuat “Lembar Laporan Acara Kebersihan Perpustakaan”.
3. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya menyediakan ordeng (kain penutup jendela).
4. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya menyediakan komputer berinternet sebanyak 30 komputer lagi atau 10 komputer + program waktu.
5. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya menambahkan 4 komputer pencari buku lagi atau membuat program khusus pencari buku, dimana program tersebut dapat dioperasikan disetiap komputer berinternet (seperti: di warnet, di kos yang memiliki fasilitas internet).
6. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya menyediakan “colokan listrik” sebanyak 36 colokan listrik lagi.
7. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya menyediakan fasilitas *hotspot*.
8. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya membuat “Lembar Laporan Kelengkapan Buku Perpustakaan”.
9. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya membuat “Lembar Laporan Ke”*up-to-date*”an Buku Perpustakaan”.

10. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya menjalin komunikasi yang baik dengan para dosen.
11. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya memberikan masukan kepada setiap staff magang, khususnya bagian pengolahan, yang bekerja merapikan buku.
12. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya memfasilitasi ruang toilet dengan pengharum ruangan.
13. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya membuat “Lembar Laporan Acara Kebersihan Toilet”.
14. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya menyediakan fasilitas kursi sebanyak 400.
15. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya memberikan teguran kepada staff yang tidak berpenampilan rapih.
16. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya membuat “Jadwal Pengecekan Kualitas Buku Perpustakaan”.
17. Pihak manajemen perpustakaan juga sebaiknya membuat “Lembar Usulan Daftar Kerja Praktek atau Tugas Akhir”.
18. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya membuat “Jadwal Pengecekan Urutan Buku Perpustakaan”.
19. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya mengevaluasi kembali kebijakan yang telah ditetapkan, mengenai jumlah buku yang dapat dipinjam oleh mahasiswa, yaitu berjumlah maksimal 2 buah buku.
20. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya mengubah cara staff melayani registrasi peminjaman buku dari yang sistem manual ke sistem *barcode*.
21. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya menyediakan fasilitas pendukung kepada staff bagian denda, seperti: kalkulator dan juga mempersiapkan uang recehan.
22. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya memperbaiki atau mengganti loker yang rusak.
23. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya memasang fasilitas CCTV atau kamera pengintai di area perpustakaan.

24. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya menyediakan “Buku Panduan Perpustakaan” pada saat periode penerimaan mahasiswa baru.
25. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya memberikan pelatihan (*training*) yang berhubungan dengan komunikasi yang baik dan benar kepada staff perpustakaan.
26. Pihak manajemen perpustakaan sebaiknya membuat ”Lembar Keluhan Pengunjung Perpustakaan”.

6.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Adapun beberapa saran yang diajukan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya, yaitu diantaranya :

1. Melakukan perbandingan kualitas pelayanan dengan perpustakaan-perpustakaan dari universitas lain. Dengan adanya perbandingan ini maka Perpustakaan dapat membandingkan kualitas pelayanan perpustakaan pesaing dan mengetahui kekurangan dan kelebihan Perpustakaan UKM, serta berusaha memperbaiki kekurangan Perpustakaan UKM saat ini.
2. Merancang strategi pemasaran bagi Perpustakaan UKM agar semakin mampu bersaing dengan perpustakaan pesaing yang lain.
3. Melakukan penelitian dengan menganalisis pengaruh hubungan antara motivasi kerja dengan kepuasan kerja agar mendapatkan hasil kerja yang memuaskan dari staffnya.