



**ANALISIS PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN
PERPUSTAKAAN IAI SAHID BOGOR BERDASARKAN LIMA DIMENSI
PELAYANAN TJIPTONO**

**ANALYSIS OF USER PERCEPTION ON THE QUALITY OF IAI SAHID BOGOR LIBRARY
SERVICES BASED ON TJIPTONO'S FIVE DIMENSIONS OF SERVICE**

Ima Rahmawati¹, Reva Luthfiah Asshidqi^{2*}, Muzhir Ihsan³

^{1,2,3}Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Institut Agama Islam Sahid, Bogor

Email : revaluthfiah620@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate how consumers perceive the quality of services offered by the Library of IAI Sahid Bogor by applying Tjiptono's five characteristics of service quality: tangibles, assurance, responsiveness, empathy, and reliability. Data was gathered using a qualitative descriptive approach, which included direct observation of library service activities and in-depth interviews. Diverse user experiences and viewpoints are revealed by the findings, which emphasize that while responsiveness and the availability of supporting facilities still need to be improved, reliability and empathy are generally valued. These observations offer important information for improving service plans going forward and give a deeper understanding of how patrons see the quality of library services.

Keywords: User perception; Library service quality; Tjiptono's five dimensions

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana konsumen memandang kualitas layanan yang ditawarkan oleh Perpustakaan IAI Sahid Bogor dengan menerapkan lima karakteristik kualitas layanan Tjiptono: nyata, jaminan, tanggapan, empati, dan keandalan. Data dikumpulkan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yang mencakup pengamatan langsung terhadap aktivitas layanan perpustakaan dan wawancara mendalam. Temuan tersebut mengungkapkan beragam pengalaman dan sudut pandang pengguna, yang menekankan bahwa meskipun tanggapan dan ketersediaan fasilitas pendukung masih perlu ditingkatkan, keandalan dan empati umumnya dihargai. Pengamatan ini memberikan informasi penting untuk meningkatkan rencana layanan ke depan dan memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang bagaimana pengunjung melihat kualitas layanan perpustakaan.

Kata kunci: Persepsi pengguna; Kualitas layanan pemustaka; Lima dimensi Tjiptono

PENDAHULUAN

Sebagai gudang pengetahuan dan pusat intelektual, perpustakaan sangat penting bagi ekosistem pendidikan tinggi, terutama di institusi seperti IAI Sahid Bogor. Perpustakaan modern lebih dari sekadar toko buku; perpustakaan sekarang menjadi pusat layanan informasi dinamis yang memfasilitasi penelitian dan kemajuan pengetahuan akademis di samping kegiatan belajar mengajar (Suwardi & Harahap, 2023). Kualitas layanan perpustakaan merupakan penentu penting bagi

kebahagiaan pengguna, penggunaan sumber daya yang efisien, dan pada akhirnya kontribusi institusi untuk memenuhi visi dan misinya dalam periode kompleksitas yang terus meningkat (Cahyadi, 2022).

Standar tinggi yang ditetapkan oleh pelanggan perpustakaan menuntut penilaian yang berkelanjutan. Cara pengguna melihat perpustakaan secara langsung dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan sumber daya, personil, dan koleksinya. Citra perpustakaan dan keinginan pemustaka untuk terus menggunakan layanannya sangat dipengaruhi oleh pandangan ini, yang cukup subyektif. Penurunan minat baca, penggunaan koleksi yang kurang, dan bahkan penurunan produksi akademis dapat diakibatkan oleh pengabaian persepsi ini. Karena kebutuhan dan harapan pengguna selalu berubah di era digital, banyak penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas layanan perpustakaan.

Kerangka kerja yang menyeluruh diperlukan untuk mengukur dan memahami kualitas layanan secara metodis. Lima aspek kualitas layanan yang diidentifikasi oleh Tjiptono (2020) antara lain: 1). *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan klien secara tepat waktu, memuaskan, dan sesuai dengan janji, 2). *Responsiveness* (Daya tanggap) adalah kapasitas dan kemauan untuk membantu klien dan menawarkan layanan yang cepat dan akurat, 3). *Assurance* (Jaminan) adalah kepercayaan terhadap pekerja, termasuk keahlian, keterampilan, kesopanan, dan dapat diandalkan dalam menghadapi bahaya atau kerugian, 4). *Empathy* (Empati) adalah kapasitas untuk membangun hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian pribadi yang penuh perhatian, dan pemahaman akan kebutuhan unik setiap klien, 5). Tangibels (Bukti Fisik) adalah kapasitas bisnis untuk menawarkan layanan kepada pelanggan dengan menampilkan fasilitas, mesin, staf, dan saluran komunikasi yang berkualitas. Lima dimensi kualitas layanan tersebut merupakan salah satu model yang terkenal dan sering digunakan di berbagai industri jasa. Pemeriksaan yang komprehensif dimungkinkan dengan menggunakan lima dimensi ini, yang mencakup segala sesuatu mulai dari tampilan luar fasilitas hingga kapasitas staf untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan pengguna tertentu.

Kelima dimensi Tjiptono tersebut menjadi kerangka analisis utama dalam penelitian ini, yang berfokus untuk meneliti bagaimana pengguna Perpustakaan IAI Sahid Bogor memandang kualitas layanan yang mereka terima. Penelitian ini bermaksud untuk menguji secara menyeluruh pengalaman, sudut pandang, dan harapan pengguna dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, observasi langsung, dan wawancara mendalam. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan data yang berharga bagi Perpustakaan IAI Sahid Bogor untuk menyusun rencana peningkatan layanan di masa depan dan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana pemustaka menilai kualitas layanan perpustakaan.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh tentang bagaimana pengguna di Perpustakaan IAI Sahid Bogor memandang kualitas layanan yang mereka terima. Metode ini dipilih karena memungkinkan penggalian informasi yang komprehensif dan kaya akan pendapat, pengalaman, dan harapan pengguna (Sugiyono, 2019). Penelitian ini akan berlangsung selama satu bulan, pada bulan Juni 2025, di Perpustakaan IAI Sahid Bogor.

Subjek penelitian adalah pengguna aktif perpustakaan IAI Sahid Bogor dan dipilih dengan menggunakan teknik convenience sampling, yang didasarkan pada aksesibilitas dan ketersediaan responden pada saat penelitian. Jumlah informan akan ditentukan hingga tercapai kejenuhan data, yaitu titik dimana tidak ada lagi informasi yang dapat diperoleh dari hasil observasi dan wawancara. Wawancara mendalam dengan pengguna dan pengamatan langsung terhadap operasional dan fasilitas perpustakaan adalah dua metode utama yang digunakan untuk mengumpulkan data untuk memahami dimensi bukti fisik. Untuk memeriksa perspektif mereka secara menyeluruh, wawancara akan

dilakukan dengan menggunakan lima aspek kualitas layanan dari Tjiptono (2020): bukti nyata, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Peneliti berperan sebagai alat utama, dibantu dengan catatan lapangan, perekam suara, dan aturan untuk observasi dan wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelanggan perpustakaan mempersepsikan kualitas layanan yang diberikan oleh Perpustakaan IAI Sahid Bogor, yang dinilai dengan menggunakan lima kategori kualitas layanan dari Tjiptono, yaitu: bukti langsung (tangibles), jaminan (assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (emphaty), dan ketergantungan (dependability). Pengamatan langsung terhadap operasi layanan perpustakaan dan wawancara mendalam dengan sepuluh pelanggan aktif yang dipilih secara convenience sampling digunakan untuk mengumpulkan data pada bulan Juni 2025. Prosedur wawancara dihentikan setelah mencapai kejenuhan data, untuk menjamin bahwa pengalaman dan harapan konsumen terwakili.

Menurut dimensi keandalan, sebagian besar pengguna (delapan dari sepuluh informan) mengatakan bahwa layanan perpustakaan beroperasi tepat waktu dan sesuai dengan protokol. Sebagai contoh, sistem otomasi yang cukup handal memungkinkan peminjaman dan pengembalian buku fisik secara teratur. Menurut seorang informan mahasiswa FTIK semester empat, "Setiap kali saya meminjam atau mengembalikan buku, prosesnya cepat, dan tidak pernah ada masalah atau kesalahan data." Selain itu, karyawan perpustakaan menunjukkan dedikasi terhadap pekerjaan mereka dengan mempertahankan jam operasional yang teratur dan menata koleksi secara sistematis. Namun demikian, empat dari sepuluh orang yang diwawancarai menunjukkan bahwa pemilihan buku sudah ketinggalan zaman dan tidak relevan, terutama dalam bidang keilmuan yang berkembang pesat seperti teknologi pendidikan dan studi Islam modern. Sebagai ilustrasi, salah satu informan (mahasiswa MPI semester akhir) menyatakan ketidakpuasannya, dengan mengatakan, "Sulit untuk menemukan buku-buku referensi terbaru untuk tesis saya, sebagian besar masih edisi lama." Prosedur layanan operasional dapat diandalkan, namun konten koleksi dan fitur pembaruan koleksi belum memenuhi harapan pengguna untuk mendapatkan informasi yang dinamis.

Dalam dimensi daya tanggap, pengamatan yang cermat menunjukkan bahwa pustakawan memiliki sikap yang responsif, bahkan selama periode variasi permintaan yang signifikan, pustakawan secara proaktif mengenali dan memenuhi kebutuhan pengguna. Bersikap responsif berarti siap membantu klien dan memberikan layanan dengan segera. Dalam hal perpustakaan, hal ini melibatkan kemampuan staf untuk menangani masalah pengguna dengan cepat, menanggapi pertanyaan teknis, dan siap membantu. Menurut Zeithaml, Berry, dan Parasuraman (1990), ketanggapan memiliki dampak yang signifikan terhadap seberapa baik pelanggan mempersepsikan kualitas layanan. Misalnya, apakah seseorang sangat membutuhkan bantuan untuk menggunakan sistem pencarian jurnal online atau dukungan teknis untuk akses internet, pustakawan selalu dapat merespons secara tepat waktu dan efektif. Penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kemampuan meja sirkulasi dalam menangani antrian dengan cepat dan efektif serta seberapa berhasilnya masalah teknis diselesaikan. Pustakawan memainkan peran penting dalam mempercepat akses ke sumber daya akademik selain sebagai penyedia informasi. Salah satu ukuran penting dari efektivitas perpustakaan dalam membina lingkungan belajar yang positif dan produktif adalah kualitas layanan yang cepat dan penuh perhatian yang ditawarkan pustakawan.

Mengenai dimensi jaminan, pengguna (6 dari 10) menyatakan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap kemampuan dasar dan karakter moral karyawan perpustakaan. Karena petugasnya ramah, bersikap profesional, dan mengetahui dasar-dasar protokol layanan, mereka merasa nyaman untuk berkomunikasi. "Petugas selalu ramah dan sabar dalam menjelaskan prosedur, dan saya merasa aman meninggalkan data saya," kata salah satu informan. Namun, ditemukan bahwa ada kekurangan dalam hal keterampilan teknis yang lebih mendalam. Tidak semua petugas dapat memberikan instruksi yang menyeluruh tentang cara menggunakan perangkat lunak pengutipan seperti

Mendeley/Zotero, mencari referensi akademis yang rumit secara internasional, atau mengakses publikasi online berbayar. Pelapor mengutip contoh berikut ini: "Saya pernah mengalami kesulitan mencari artikel di Scopus, tetapi petugas tidak dapat membantu lebih lanjut, hanya mengarahkan saya ke Google Scholar." Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kontak dengan manusia bermanfaat, kebutuhan pegawai perpustakaan di masa depan sebagian besar adalah untuk meningkatkan kemampuan ilmiah dan kemahiran teknologi informasi mereka.

Sebagian besar informan (9 dari 10) memberikan komponen empati dengan nilai tertinggi, yaitu baik. Mereka berpendapat bahwa pegawai perpustakaan bersikap baik, penuh pengertian, dan perhatian terhadap kebutuhan unik setiap pelanggan. Ketika mereka menerima bantuan secara individual, termasuk panduan tentang di mana mencari buku-buku tertentu di rak atau fleksibilitas layanan untuk mahasiswa tingkat akhir dengan masalah administratif, beberapa pengguna melaporkan memiliki pengalaman yang baik. "Pustakawannya sangat pengertian, meskipun saya sudah putus asa, mereka membantu saya mencari referensi untuk tugas saya sampai saya menemukannya," ujar salah satu informan. Salah satu kekuatan utama dalam membina hubungan yang langgeng antara pemustaka dan perpustakaan adalah sikap kehangatan, keterbukaan, dan kesediaan untuk mendengarkan keinginan atau keluhan pemustaka. Hal ini sejalan dengan Maulana dan Supriyanto yang menyatakan bahwa "Empati berarti memberikan perhatian yang penuh perhatian kepada klien dengan tetap memperhatikan kebutuhan mereka yang unik". Kualitas-kualitas ini dikatakan dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan membuat pemustaka merasa dihargai dan diperhatikan.

Terakhir, masih ada masalah serius dengan komponen bukti fisik. Infrastruktur dan fasilitas dianggap tidak sesuai dengan harapan pengguna, terutama dalam hal kenyamanan ruang baca, akses internet, yang terkadang tertunda atau dibatasi, dan kualitas pencahayaan dan ventilasi, yang di bawah standar. Keluhan utama sering kali berkaitan dengan fasilitas dasar seperti toilet yang cukup dan bersih serta koneksi internet (Wi-Fi) yang andal dan cepat (8 dari 10 informan). Wi-Fi di sini sering kali tidak stabil, sehingga menyulitkan untuk mengunduh jurnal atau menyelesaikan proyek online, menurut salah satu orang dalam. Meskipun tata letak buku di perpustakaan ini secara keseluruhan rapi dan teratur, gayanya masih sederhana dan tidak secara akurat mewakili perpustakaan digital kontemporer yang mendorong kolaborasi. Beberapa pengguna merekomendasikan untuk merenovasi interiornya, menambahkan ruang kedap suara untuk diskusi kelompok, dan meningkatkan fasilitas tambahan yang diperlukan seperti tempat pengisian daya yang memadai, papan tulis interaktif, dan peralatan multimedia untuk presentasi.

PENUTUP

Berdasarkan temuan penelitian, dapat dikatakan bahwa, secara umum, pemustaka percaya bahwa Perpustakaan IAI Sahid Bogor menawarkan layanan yang cukup dapat diterima, terutama dalam hal empati, daya tanggap, dan dapat diandalkan. Pustakawan dianggap ramah, akomodatif, dan mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan protokol dan jadwal layanan yang telah ditetapkan. Salah satu komponen kunci dalam meningkatkan kebahagiaan dan loyalitas pengguna adalah layanan yang dipersonalisasi dan perhatian terhadap kebutuhan khusus setiap pengguna.

Meskipun demikian, masih ada beberapa kekurangan, terutama yang berkaitan dengan jaminan dan bukti fisik. Untuk membantu pengguna mengakses dan menggunakan sumber daya akademis terbaru, kemampuan teknis pustakawan dalam teknologi digital dan literasi informasi masih harus ditingkatkan. Selain itu, kebutuhan akan revitalisasi secara menyeluruh juga ditunjukkan oleh kekurangan fasilitas fisik yang meliputi ruang diskusi, penerangan, koneksi internet yang tidak menentu, dan koleksi yang belum diperbaharui secara berkala.

Untuk menyediakan lingkungan belajar yang ramah, kontemporer, dan inklusif, perpustakaan harus menyusun rencana peningkatan layanan yang mencakup peningkatan koleksi sesuai dengan kebutuhan pengguna, mendedukasi staf tentang teknologi informasi, dan melakukan perbaikan fasilitas fisik. Di era digital saat ini, tindakan-tindakan tersebut sangat penting untuk menjaga relevansi perpustakaan dalam membantu proses penelitian dan pembelajaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahyadi, R. A. (2022). *Manajemen Perpustakaan Digital: Teori dan Aplikasi*. Rajawali Pers.
- Matthew Miles, M. H. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*. Asia: SAGE Publications.
- Novi Mulyani, A. S. (2022). *Manajemen Pelayanan Prima dalam Organisasi Publik*. Jakarta: Kencana.
- Sugiono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suyadi S, D. H. (2023). *Perpustakaan Digital dan Transformasi Pengetahuan*. Kencana.
- Tjiptono, F. (2020). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.