

**MANAJEMEN KOMPLAIN PELANGGAN PADA PELAYANAN  
DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**EVAN MARDIANSYAH**

**(D73214035)**



**PRODI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM  
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM  
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA**

**2018**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

**Nama** : Evan Mardiansyah

**NIM** : D73214035

**Fakultas/Jurusan** : Tarbiyah dan Keguruan/ Kependidikan Islam

**Judul** : **Manajemen Komplain Pelanggan pada Pelayanan  
di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sebelumnya.

Surabaya, Juli 2018

Yang Menyatakan,



Evan Mardiansyah  
NIM. D73214035

**LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI**

Skripsi oleh Evan Mardiansyah ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

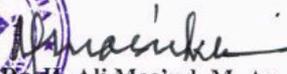
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel  
Surabaya

Surabaya, 17 Juli 2018

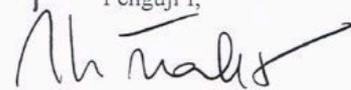
**Mengesahkan:**



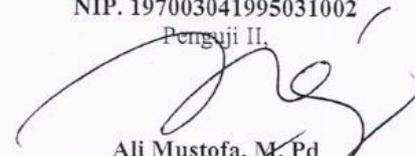
Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan,

  
Prof. Dr. H. Ali Mas'ud, M. Ag., M. Pd. I  
NIP. 196301231993031002

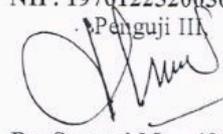
Penguji I,

  
Dr. Ali Maksum, M. Ag., M. Si  
NIP. 197003041995031002

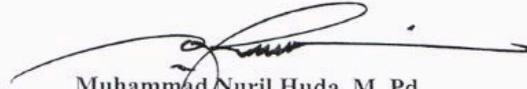
Penguji II,

  
Ali Mustofa, M. Pd  
NIP. 197612252005011008

Penguji III,

  
Dr. Samsul Maarif, M. Pd  
NIP. 196404071998031003

Penguji IV,

  
Muhammad Nuril Huda, M. Pd  
NIP. 198006272008011006

## HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi oleh:

Nama : Evan Mardiansyah

NIM : D73214035

Fakultas/Jurusan : Tarbiyah dan Keguruan/ Kependidikan Islam

Judul : Manajemen Komplain Pelanggan pada Pelayanan  
di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya, Juli 2018

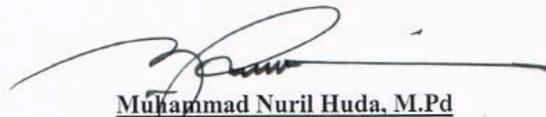
Mengetahui,

Pembimbing I



Dr. Samsul Maarif, M.Pd  
NIP. 196404071998031003

Pembimbing II



Muhammad Nuril Huda, M.Pd  
NIP. 198006272008011006



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN**

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : EVAN MARDIAHSTAH  
NIM : 073214035  
Fakultas/Jurusan : TARBIYAH DAN KEGURUAN / KEPENDIDIKAN ISLAM  
E-mail address : evanmardiansyah00@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

MAHAJEMEN KOMPLAIN PELANGGARAN PADA  
PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN AMPEL  
SURABAYA

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis



(EVAN MARDIAHSTAH)  
*nama terang dan tanda tangan*













# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Terdapat banyak faktor yang dapat menunjang keberhasilan proses belajar-mengajar, yakni satu di antaranya adalah sarana dan prasarana yang memadai. Dengan demikian, secara tidak langsung dalam sebuah lembaga pendidikan sebagai seorang manajer harus mampu mengetahui bagaimana kondisi sarana prasarana yang ada guna mencapai tujuan proses belajar-mengajar, meskipun dalam pengelolaannya terdapat unit khusus yang menanganinya, namun demikian manajer harus tetap mengontrol dari perkembangan sarana dan prasarana yang ada.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana yang memiliki fungsi penting dalam proses belajar-mengajar. Undang-Undang N0. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menjelaskan bahwa, perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.<sup>1</sup>

Banyak unsur yang mempengaruhi dalam membentuk perpustakaan yang memadai sehingga dapat menjadi penunjang dalam proses belajar-mengajar. Salah satu unsur yang penting untuk mewujudkan dan memenuhi

---

<sup>1</sup> Hartono, *Manajemen Sumber Informasi Perpustakaan*, (Yogyakarta: Calpulis, 2016), 2

kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka tersebut adalah kualitas layanan. Dalam dunia perpustakaan, kualitas layanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, hal ini dikarenakan kualitas layanan merupakan ujung tombak perpustakaan dalam memberikan kepuasan pelanggan (pemustaka). Seperti yang disampaikan oleh Soeatminah<sup>2</sup> yang mengatakan bahwa, baik tidaknya perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya. Hal ini dikarenakan bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pelanggan (pemustaka). Jika pelayanan yang diberikan itu baik, maka pelayanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (pemustaka). Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk atau tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan (pemustaka), maka akan menimbulkan terjadinya komplain atau keluhan. Keluhan yang diberikan oleh pelanggan dalam pemakaian produk atau jasa merupakan suatu umpan balik dari kualitas produk atau jasa yang digunakan oleh pelanggan. Semakin banyak keluhan yang diberikan oleh pelanggan membutuhkan adanya perhatian ekstra bagi setiap perusahaan atau organisasi yang menerima keluhan untuk memperbaiki dalam menyediakan produk atau jasa tersebut, demikian halnya dengan perpustakaan.

UIN Sunan Ampel Surabaya merupakan salah satu lembaga Pendidikan Tinggi Islam di Indonesia. Untuk mencapai visi misi yang telah ditetapkan, UIN Sunan Ampel Surabaya telah berupaya menyediakan sarana

---

<sup>2</sup> Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Jogjakarta: Kanisius, 1992), 129

dan prasarana yang memadai guna meningkatkan kualitas proses pembelajaran, salah satu di antaranya adalah perpustakaan. Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya merupakan instansi di lembaga Pendidikan Tinggi Islam yang menyediakan kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka, yakni mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. Sebagai sebuah instansi dalam lingkungan universitas yang cukup besar, dalam pengelolaannya untuk mewujudkan tujuan yang akan dicapai tentunya tidak terlepas dari hambatan dan permasalahan yang ada guna memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Dengan jumlah mahasiswa yang beribu-ribu dan tuntutan kebutuhan dalam memenuhi tugas, penelitian, atau tujuan lain yang berbeda-beda yang mengharuskan mahasiswa tersebut mencari referensi di perpustakaan bukanlah suatu pelayanan yang mudah. Hambatan maupun kendala selalu ada baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti antrian yang panjang saat peminjaman referensi, sistem yang tidak mendukung, atau pelayanan yang kurang baik sehingga menimbulkan komplain atau keluhan-keluhan seperti ramah tamah dalam memberikan layanan, ketepatan dalam memberikan layanan, dan lain sebagainya.

Pada realitanya di lapangan, hambatan tersebut masih saja terdengar dari suara mahasiswa. Berbagai komplain atau keluhan sering terlontar saat mencari referensi di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Sebagaimana pernah dilansir dalam sebuah artikel “CORET; Corong Kreativitas Maganger” yang diterbitkan oleh LPM Solidaritas UIN Sunan Ampel Edisi April 2016

Surabaya, ketika terdapat kebijakan baru perpustakaan tentang layanan mandiri mengungkapkan, dari hasil angket yang dilakukan untuk 70 mahasiswa menunjukkan 39 dari 70 mahasiswa menyatakan belum mengetahui adanya sistem baru tersebut. Mahasiswa juga mengaku tidak paham dengan adanya sistem tersebut. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap lima puluh mahasiswa dengan menggunakan teknik sampling random menghasilkan bahwa terdapat 20,61% mahasiswa setuju, 12,26% mahasiswa tidak setuju, 6,89% mahasiswa tidak tahu, dan 60,24% mahasiswa biasa saja terhadap kebijakan baru tersebut tersebut. Tidak hanya itu, berdasarkan hasil penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa 10,34% mahasiswa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, 18,98% mahasiswa tidak puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, dan 70,68% mahasiswa menganggap biasa saja.<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan adanya pelayanan yang kurang dari pihak perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Bahkan hingga saat ini komplain atau keluhan pun masih saja sering terdengar mengenai pelayanan di perpustakaan tersebut.

Komplain atau keluhan tersebut menjadi salah satu indikator, gejala dan tanda adanya ketidakpuasan atas pelayanan yang telah diberikan.<sup>4</sup>

Sehingga perbaikan-perbaikan harus terus dilakukan guna meningkatkan

---

<sup>3</sup> LPM Solidaritas, CORET; Corong Kreativitas Maganger Edisi April 2016 (Surabaya: 2016), h 7

<sup>4</sup> Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2015), 54

kualitas pelayanan yang nantinya dapat menunjang keberhasilan proses pembelajaran mahasiswa serta berdampak pada efektifitas tercapainya tujuan yang diharapkan dan kinerja sumber daya manusia di perpustakaan tersebut.

Selain itu, Islam sebagai agama *rahmatan lil alamin*, menjunjung tinggi agar umatnya selalu belajar dan belajar untuk meningkatkan pengetahuan yang salah satu di antaranya adalah melalui membaca. Hal ini sebagaimana yang terdapat dalam surat Al-Alaq ayat 1 **اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ** yang terletak pada baris pertama pada kata **اقْرَأْ** yang memiliki arti “bacalah”. Ayat tersebut menunjukkan bagaimana Allah Swt. telah mengutamakan kewajiban membaca bagi hamba-hambanya, karena dengan membaca setiap manusia dapat memahami dan mempelajari sesuatu yang tidak diketahuinya dan dengan membaca seseorang dapat memperoleh informasi.<sup>5</sup> Dengan demikian membaca merupakan salah satu unsur yang harus dilakukan dan dipenuhi oleh seseorang dalam proses belajar dan pembelajaran. Namun demikian, ketika pelayanan dalam sebuah perpustakaan yang diberikan kurang layak, kurang ramah, dan sebagainya, maka hal tersebut akan menjadikan pelanggan (pemustaka) menjadi merasa bosan, enggan, bahkan tidak tertarik dalam membaca buku yang diinginkan. Sehingga pemberian layanan yang baik dan memuaskan merupakan salah satu hal yang harus diberikan.

Dengan demikian, maka perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya harus selalu berupaya untuk mencari strategi dan terobosan baru dalam

---

<sup>5</sup> <https://4moslem.wordpress.com/2010/04/15/perintah-membaca-iqra/> diakses pada 19 Maret 2018

memenuhi kebutuhan dan harapan dalam mewujudkan kepuasan pemustaka. Salah satu strategi yang dapat diterapkan oleh perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dalam upaya memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan adalah melalui penerapan manajemen komplain, yakni mengelola komplain atau keluhan-keluhan yang disampaikan oleh pelanggan (pemustaka). Manajemen komplain adalah teknik, proses, dan sistem yang mengurangi kesempatan konsumen mengalami masalah dan memungkinkan organisasi untuk merespon secara adil, efisien dan efektif ketika keluhan muncul.<sup>6</sup> Dengan manajemen komplain atau keluhan-keluhan tersebut, maka akan dapat diketahui kekurangan-kekurangan serta hal apa saja yang perlu diperbaiki. Sehingga dengan adanya manajemen komplain diharapkan pelayanan yang diberikan akan lebih baik.

Berdasarkan pemaparan masalah tersebut, pada kesempatan kali ini penulis tertarik untuk meneliti dan mengkaji tentang manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan, di mana perpustakaan yang menjadi rujukan penulis adalah perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai pemenuhan tugas skripsi yang berjudul “Manajemen Komplain Pelanggan pada Pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya”.

---

<sup>6</sup>Dera Sri Mega Putri Subekti, *Jurnal Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*, 2013, Vol. 1 No. 1, 50

## **B. Fokus Penelitian**

Adapun fokus penelitian yang akan membimbing penelitian ini tetap berjalan dalam koridor kajiannya adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?
2. Bagaimana manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya ?
3. Bagaimana dampak manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?

## **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Mendeskripsikan pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Mendeskripsikan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Mendeskripsikan dampak manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, yakni sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan dan mempertajam teori dan konsep tentang manajemen komplain pelanggan pada pelayanan.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Manfaat bagi Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat dalam memajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dalam rangka upaya mencapai tujuan proses pembelajaran serta visi misi UIN Sunan Ampel Surabaya itu sendiri. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja sumber daya yang ada guna mendukung peningkatan kepuasan pelanggan khususnya terkait dengan pelayanan pelanggan.

### b. Manfaat bagi Peneliti Lain

Bagi peneliti lain, penelitian ini sangat berguna sebagai pijakan untuk mengkaji secara mendalam mengenai manajemen komplain pada pelayanan pelanggan khususnya perpustakaan dalam lingkup lembaga pendidikan yang merupakan salah satu instansi yang penting dalam memberikan sumbangsih terhadap peradaban bangsa.

## E. Definisi Konseptual

### 1. Manajemen

Menurut George R. Terry, manajemen adalah sebuah proses yang khas terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan; pemanfaatannya masing-masing dalam bingkai sebuah ilmu pengetahuan

dan seni, dan diikuti secara berurutan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Harold Koontz, manajemen adalah seni menyelesaikan sesuatu melalui orang lain dan dengan cara formal terorganisasi dalam kelompok

Menurut Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>7</sup>

## 2. Komplain

Komplain atau keluhan adalah umpan balik dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif.<sup>8</sup> Komplain adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen. Komplain pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah stress, frustrasi kemarahan, konflik, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya. Bagi kebanyakan konsumen istilah ini dipersepsikan cenderung ofensif, kurang pada tempatnya dan memalukan terutama jika nilai moneter yang terkandung

---

<sup>7</sup>Hasan Hariri, Dedy H. Karwan, dan Ridwan, *Manajemen Pendidikan*, (Yogyakarta: Media Akademi, 2016), 2-3

<sup>8</sup>Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain*, 47



pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.<sup>13</sup>

## F. Keaslian Penelitian

1. Analisis manajemen layanan keluhan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di RSUD. A. M. Parekesit Tenggarong karya Lina Marlina. Ia menyatakan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tata kelola keluhan yang disampaikan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di RSUD. A. M. Parekesit Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Model analisis data yang digunakan adalah model analisis Analisa Masalah/ *Flowchart*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tata kelola keluhan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah A. M. Parikesit Tenggarong Seberang sudah dikelola dengan baik sesuai dengan prinsip-prinsip dasar tata kelola yang baik yaitu transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kesetaraan dan kewajaran.<sup>14</sup>

Ada beberapa kesamaan metode dan variabel penelitian dengan yang penulis lakukan. Kesamaan tersebut antara lain adalah kesamaan pendekatan penelitian, yakni menggunakan penelitian kualitatif. Persamaan berikutnya adalah fokus penelitian tentang keluhan/komplain dan layanan.

---

<sup>13</sup> Ibid, 129

<sup>14</sup> Lina Marlina. *Analisis Manajemen Layanan Keluhan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Kesehatan di RSUD. AM. Parikesit Tenggarong*, Jurnal Administratif Reform, Vol 5, No 2, 2017, 69

Akan tetapi, ada hal yang membedakan antara penelitian penulis dengan penelitian di atas, yakni obyek penelitiannya dan penelitian ini fokus pada manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

2. Penelitian karya Anik Trisnawati, dengan judul Pengaruh *Handling Complaint* terhadap Kepuasan Pelanggan (pasien) di Rumah Sakit Semen Gresik. Ia menyatakan bahwa tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk mengetahui besar pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk mengetahui faktor paling dominan yang mempengaruhi penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk mengetahui faktor paling rendah yang mempengaruhi penanganan komplain terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Semen Gresik. Untuk menjawab permasalahan tersebut, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda yang bersifat kuantitatif. Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah pasien rawat inap dan rawat jalan yang melakukan komplain sebanyak 80 pasien sesuai dengan masalah tersebut di Rumah Sakit Semen Gresik. Data yang digunakan adalah berupa angket atau kuesioner yang kemudian dianalisis menjadi data yang dapat dimengerti. Dari pengujian tersebut diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Penanganan komplain terhadap kepuasan

pasien. Tetapi hanya satu faktor yang paling dominan yaitu kecepatan dengan nilai t sebesar ( 2,415 ). Adapun persamaan regresi yang dihasilkan adalah  $Y = 4.087 + 146 X_1 + 147 X_2 + 380 X_3 + 278 X_4 + 080 X_5$ .<sup>15</sup>

Ada kesamaan variabel penelitian dengan yang penulis lakukan. Kesamaan tersebut antara lain adalah fokus penelitian tentang complain. Akan tetapi, ada hal yang membedakan antara penelitian penulis dengan penelitian diatas, yaitu pendekatan penelitian, yakni menggunakan penelitian kuantitatif serta obyek penelitiannya dan penelitian ini fokus pada manajemen complain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

### **G. Sistematika Pembahasan**

Untuk mempermudah dalam memahami skripsi ini, maka penulis membuat sistematika pembahasan sebagai berikut:

Bab kesatu: Pendahuluan, meliputi: latar belakang penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, keaslian penelitian, dan sistematika pembahasan

Bab kedua: Kajian Teori, meliputi: konseptualisasi topik yang diteliti, perspektif teoritis, penjelasan teori yang berkenaan dengan konsep manajemen complain pelanggan dan pelayanan.

---

<sup>15</sup> Anik Trisnawati, Skripsi: “*Pengaruh Handling Complaint terhadap Kepuasan Pelanggan (Pasien) di Rumah Sakit Semen Gresik*”, 2015, 4

Bab ketiga: Selanjutnya pada bab ketiga berisi Metode Penelitian, penulis menyajikan dan mendeskripsikan metode penelitian di antaranya jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data penelitian, cara pengumpulan data, prosedur analisis dan interpretasi data serta keabsahan data.

Di bab keempat, peneliti menulis tentang Hasil Penelitian dan Pembahasan. Penulis menyajikan dan mendeskripsikan hasil penelitian, yakni terkait dengan profil Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, pelayanan-pelayanan yang terdapat di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, serta dampak manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Dan pada bab yang kelima adalah Penutup, yang berisi kesimpulan, saran dan rekomendasi penelitian.

## BAB II KAJIAN PUSTAKA

### A. Manajemen Komplain

#### 1. Pengertian Manajemen Komplain

Manajemen komplain merupakan perpaduan dari dua kata, yakni manajemen dan komplain. Manajemen berasal dari bahasa Inggris “*management*” dengan kata kerja *to manage*, yang secara umum diartikan sebagai kegiatan mengurus atau kemampuan menjalankan dan mengontrol suatu urusan.<sup>16</sup> Secara terminologi, yang dimaksud manajemen adalah ilmu dan seni untuk melakukan tindakan guna mencapai tujuan.<sup>17</sup> Menurut George R. Terry, manajemen adalah sebuah proses yang khas terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan; pemanfaatannya masing-masing dalam bingkai sebuah ilmu pengetahuan dan seni, dan diikuti secara berurutan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Harold Koontz, manajemen adalah seni menyelesaikan sesuatu melalui orang lain dan dengan cara formal terorganisasi dalam kelompok. Sedangkan menurut Stoner, manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber

---

<sup>16</sup>Hasan Hariri, Dedy H. Karwan, dan Ridwan, *Manajemen Pendidikan*, 18

<sup>17</sup>Siswanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2005), 7

daya-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>18</sup>

Dari beberapa pengertian yang dikemukakan oleh para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah ilmu atau seni yang digunakan untuk mengelola sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Komplain atau keluhan pelanggan adalah umpan balik dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Komplain tersebut terjadi bila pelanggan merasa tidak senang atau tidak puas dengan standar pelayanan yang dilakukan oleh perusahaan. Komplain merupakan reaksi awal yang ditunjukkan konsumen sebelum tuntutan diajukan pada perusahaan. Dalam hal ini, konsumen memberikan kesempatan pada perusahaan untuk memperbaiki barang atau jasa yang diberikan,<sup>19</sup> sehingga dalam hal ini komplain atau keluhan perlu dimanajemen oleh perusahaan untuk memberikan kepuasan pelanggan yang salah satunya menjadi tujuan dari perusahaan itu sendiri, demikian pula dalam lembaga pendidikan.

Secara umum yang dimaksud dengan manajemen komplain menurut Tjiptono adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur dan partisipan lain dalam

---

<sup>18</sup> Ibid. 2-3

<sup>19</sup>Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain*, 47

sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah. Menurut Kadampully, manajemen komplain atau keluhan merupakan suatu proses yang terdiri dari pengaduan akuisisi, transmisi, analisis, penanganan dan penggunaan informasi keluhan dalam pengambilan keputusan.

*Queensland's Public Sector Agencies*, menyatakan bahwa manajemen komplain adalah suatu tahapan cara dari menerima, merekam, memproses, merespon dan melaporkan keluhan dan menggunakannya untuk meningkatkan pelayanan dan pembuatan keputusan. Sedangkan Bussines, menyatakan manajemen komplain adalah teknik, proses dan sistem yang mengurangi kesempatan konsumen mengalami masalah dan memungkinkan organisasi untuk merespon secara adil, efisien, efektif ketika keluhan muncul. Serta menurut Dr. Kernaghan Webb, manajemen komplain adalah mekanisme inisiatif, pendekatan dan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan produk dan pelayanan organisasi.

Berdasarkan definisi para ahli di atas, maka manajemen komplain dapat diartikan sebagai suatu sistem atas proses dari penerimaan keluhan, perekaman keluhan, pemrosesan keluhan, peresponan keluhan dan penanganan keluhan untuk menyelesaikan masalah.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup>Dera Sri Mega Putri Subekti, *Jurnal Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*, 49-51

## 2. Bentuk-Bentuk Komplain

Komplain yang disampaikan pada perusahaan pada umumnya memiliki tiga bentuk, yaitu:<sup>21</sup>

### a. *Voice Response*

Penyampaian keluhan dengan *voice response* adalah upaya penyampaian keluhan oleh pelanggan yang langsung dilakukan dengan cara meminta ganti rugi kepada perusahaan yang bersangkutan. Walaupun demikian, perusahaan masih dapat memperoleh manfaat dengan disampaikannya keluhan, misalnya:

- 1) dengan disampaikannya keluhan ini kepada perusahaan, maka pelanggan masih memberikan kesempatan sekali lagi untuk memuaskan mereka.
- 2) Risiko publisitas negatif pada nama perusahaan dapat ditekan, baik melalui cara dari mulut ke mulut maupun melalui media sosial/media massa.
- 3) Memberikan masukan mengenai kekurangan pelayanan yang perlu diperbaiki perusahaan.

### b. *Private Response*

Pada *private response*, tindakan yang dilakukan oleh pelanggan antara lain memperingatkan atau memberi tahu rekan kerja atau keluarga mengenai pengalamannya ketika menggunakan

---

<sup>21</sup>Thomas S. Kaihatu, Achmad Daengs, dan Agoes Tinus Lis Indrianto, *Manajemen Komplain*, 48-49

produk perusahaan yang bersangkutan. Dampak dari tindakan ini sangat buruk bagi citra perusahaan, karena testimoni dari orang yang dikenal lebih dipercaya daripada iklan dan dampak ini akan berkembang semakin besar.

*c. Third Party Response*

Keluhan atas ketidakpuasan pelanggan sudah berkembang menjadi tuntutan ganti rugi secara hukum dengan melaporkan kepada lembaga-lembaga yang berada pada jalur hukum, seperti lembaga konsumen, instansi hukum, dan lain sebagainya. Selain itu langkah yang dilakukan juga dengan memuat keluhan melalui media massa atau media sosial. Tindakan seperti ini sangat ditakuti oleh sebagian besar perusahaan yang tidak memberikan pelayanan yang baik pada pelanggan.

### **3. Macam- Macam Penyebab Terjadinya Komplain**

Komplain atau keluhan adalah sebagai akibat kebalikan dari kepuasan pelanggan. Keluhan pelanggan adalah salah satu indikator, gejala dan tanda adanya ketidakpuasan atas produk dan layanan perusahaan. Pada jenis usaha manufaktur, barang yang menjadi obyek bisnis bersifat *tangible* atau nyata. Oleh karena itu, lebih mudah untuk diketahui antara produk yang berfungsi secara benar atau tidak benar, memiliki spesifikasi sebagaimana yang ditawarkan atau tidak. Penyimpangan dalam penjualan, baik secara khusus atau secara umum

akan mudah terdeteksi. Sebaliknya, jenis usaha layanan atau jasa akan lebih susah untuk dideteksi jika bersifat *intangible*. Selain itu, konsumsi jasa lebih bersifat *immediate* atau singkat, serta terdapat banyak kemungkinan terjadinya singgungan antara pihak penyedia jasa dan konsumennya. Dalam hal ini, perusahaan harus memperhatikan tiap elemen yang berpotensi mengakibatkan terjadinya ketidakpuasan konsumen atau pelanggan.

Jika produk yang menjadi obyek bisnis adalah berbasis pelayanan atau jasa, maka klasifikasi keluhan atau komplain terhadap pelayanan itu dapat dibedakan menjadi tiga, yaitu:<sup>22</sup>

a. *People-Based Complaint*

*People-Based Complaint* merupakan komplain yang objek keluhan bersumber dari manusia. Hal ini bisa terjadi karena banyak kemungkinan. Seperti misalnya ketidakmampuan pihak penyedia jasa untuk menyediakan sumber daya yang kompeten. Sebagai contoh, pengacara yang tidak menguasai hukum secara benar dapat mengakibatkan komplain, karena layanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar dari konsumen. Kemungkinan lain adalah bahwa pekerja tidak terlatih dalam hal kemampuan memberikan layanan yang baik. *Skill of service* wajib diberikan pada setiap pekerja, terutama yang bersinggungan langsung dengan konsumen atau pelanggan.

---

<sup>22</sup>Ibid, 54-56

Banyak aspek yang bisa menjadi sumber ketidakpuasan dalam hal ini, seperti keramahan pekerja, kesediaan untuk menolong, kemauan untuk mendengarkan keluhan atau komplain yang disampaikan dan tingkat kecepatan respon atas permintaan khusus pelanggan.

b. *Equipment-Based Complaint*

*Equipment-Based Complaint* merupakan komplain yang objek keluhan bersumber dari peralatan pendukung layanan yang diberikan pada konsumen. Seorang konsumen menginginkan kenyamanan saat melakukan proses konsumsi sehingga peralatan pendukung sangat vital dalam proses konsumsi tersebut.

Salah satu contoh adalah kebersihan peralatan pendukung yang ada. Seorang konsumen restoran bintang lima tentu mengharapkan kebersihan restoran tempat ia memutuskan untuk makan, terutama karena harga yang harus ia bayar untuk makan di restoran tersebut. Pemilik atau manajemen restoran bisa menyediakan *staff* yang terampil memberikan *service* ataupun makanan yang enak. Namun, apabila restoran tersebut tidak bersih, terdapat kemungkinan timbul ketidakpuasan konsumen atas layanan restoran tersebut. Aspek lain yang memungkinkan timbulnya komplain adalah atmosfer yang tercipta saat proses konsumsi, suhu, tingkat pencahayaan, aroma

ruangan, dan akustik yang tidak sesuai akan memicu keluhan pelanggan.

c. *Programme-Based Complaint*

*Programme-Based Complaint* merupakan komplain atau keluhan, di mana keluhan konsumen timbul dari program atau sistem yang diberlakukan pihak penyedia layanan, dan konsumen merasa dirugikan atas program tersebut. Dalam hal ini, perusahaan biasanya menyediakan *terms and conditions* dalam program yang diberlakukan untuk menghindari komplain. Akan tetapi, seringkali perusahaan tidak menyampaikan informasi tersebut secara gamblang pada konsumen sehingga konsumen memahami program tersebut secara tidak benar. Sebagai contoh, sebuah restoran yang memberikan promo diskon pada konsumennya seringkali menuliskan kata-kata "*terms and conditions applied*" pada setiap baner atau brosur promonya. Namun, seringkali *terms and conditions* ini baru diketahui konsumen saat melakukan proses konsumsi di restoran tersebut. Hal ini berakibat tidak terpenuhinya harapan konsumen atas promo tersebut sehingga menimbulkan ketidakpuasan konsumen dan pada akhirnya komplain mengenai promo tersebut.

#### **4. Tipe Pelanggan Menyampaikan Komplain**

Jika ditinjau dari cara menyampaikan keluhan, maka tipe pelanggan dapat dikelompokkan menjadi lima. Dengan mengetahui tipe pelanggan

ini, manajemen perusahaan dapat mengantisipasi atau mempersiapkan pelayanan yang sesuai dengan masing-masing pelanggan. Kelima tipe tersebut adalah:<sup>23</sup>

a. *Meek Customer* (pelanggan yang penurut)

Tipe pelanggan ini cirinya tidak akan mengajukan keluhan sehingga perusahaan harus bekerja keras dalam mencari tahu keluhan yang dialami dan mencari solusi yang tepat. Ia sudah akan puas bila keluhannya diperhatikan dan mendapati pihak perusahaan telah berusaha melayaninya dengan baik.

b. *Aggressive Customer* (pelanggan yang agresif)

Pelanggan tipe ini bersikap agresif dan berani mengajukan keluhan. Biasanya keluhan yang diajukan bersifat keras dan membutuhkan usaha yang serius untuk memenuhinya. Pihak perusahaan yang terken komplain harus mendengarkan dan memperhatikan keluhan pelanggan secara lengkap dan menyetujui masalah yang terjadi serta memberikan solusi penyelesaiannya. Pelanggan tipe ini tidak menerima alasan dan tidak bersedia memaklumi perusahaan atas ketidakpuasan yang ia alami.

---

<sup>23</sup> Ibid, 62-64

- c. *The High Roller Customer* (pelanggan yang menginginkan pelayanan sempurna)

Tipe pelanggan yang senantiasa menginginkan pelayanan terbaik dan sempurna. Untuk itu, mereka bersedia membayar pelayanan yang diinginkan. Karena keinginannya tersebut, pelanggan sangat memperhatikan langkah-langkah apa saja yang seharusnya dilakukan pelanggan untuk memperoleh pelayanan yang ia inginkan. Sama seperti pelanggan tipe agresif, tipe pelanggan ini tidak senang jika perusahaan memberikan alasan dan minta permakluman.

- d. *The Rip-Off Customer* (pelanggan yang selalu ingin merasa menang)

Pelanggan tipe ini memiliki keinginan utama yang ingin dicapainya, bukan sekedar menyelesaikan keluhannya, tetapi untuk memenangkan hati pelanggan dengan memberikan suatu pelayanan tambahan yang tidak diduga sebelumnya. Biasanya mereka menuntut ganti rugi yang kadang dirasakan tidak sesuai atau tidak ada dalam prosedur penanganan keluhan pelanggan. Sebaiknya, pekerja *front liner* tetap menggunakan kebijakan atau standar dari perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan tipe ini, karena pelanggan ini juga akan selalu menuntut lebih dalam melakukan konsumsi ulang.

- e. *The Chronic Complainer* (pelanggan yang rewel)

Pelanggan tipe ini disebut sebagai tipe pelanggan rewel, karena selalu saja ada yang salah dan perlu diperbaiki oleh perusahaan tempat

dia membeli. Seolah ia membeli hanya untuk mengeluhkan sesuatu. Untuk menghadapi pelanggan tipe ini, perusahaan harus melipatgandakan kesabaran, bersedia meminta maaf dan mengapresiasi masalah yang dihadapi. Keuntungan pelanggan ini suka membanggakan dan merekomendasikan perusahaan tempat ia membeli kepada teman-teman dan keluarganya.

## 5. Sistem Penanganan Komplain

Sistem penanganan komplain yang efektif menurut pendapat Tijptono paling tidak ada empat aspek penting dalam penanganan keluhan, yaitu:<sup>24</sup>

### a. Empati terhadap pelanggan yang marah (*emphaty*)

Dalam menghadapi pelanggan yang emosi atau marah, perusahaan perlu bersikap empati, karena bila tidak maka situasi akan bertambah runyam. Untuk itu perlu diluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan mereka dan berusaha memahami situasi yang dirasakan oleh pelanggan tersebut. Dengan demikian permasalahan yang dihadapi dapat menjadi jelas sehingga pemecahan yang diharapkan dapat diupayakan bersama.

---

<sup>24</sup> Yuliani Eka, Skripsi: “*Pengaruh Manajemen Komplain terhadap Kepuasan Peserta BPJS Kesehatan Divisi Regional VII*” (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2015), 24-26

b. Kecepatan dalam penanganan keluhan (*responsiveness*)

Kecepatan merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan. Apabila keluhan pelanggan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap perusahaan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi. Sedangkan keluhan dapat ditangani dengan cepat, maka ada kemungkinan pelanggan tersebut menjadi puas. Apabila pelanggan puas dengan cara penanganan keluhannya, maka besar kemungkinan ia akan menjadi pelanggan perusahaan kembali.

c. Kewajaran atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan (*fairness*)

Perusahaan harus memperhatikan aspek kewajaran dalam hal biaya dan kinerja jangka panjang. Hasil yang diharapkan tentunya adalah situasi *win to win*. Di mana pelanggan dan perusahaan sama-sama diuntungkan.

d. Kemudahan bagi pelanggan untuk menghubungi perusahaan (*simple*)

Hal ini sangat penting bagi pelanggan untuk menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan. Di sini sangat dibutuhkan adanya metode komunikasi yang mudah dan relative tidak mahal, dimana pelanggan dapat menyampaikan keluhan, bila perlu dan memungkinkan, perusahaan dapat menyediakan jalur atau saluran telepon khusus untuk menampung keluhan pelanggan atau

memanfaatkan *email* di jaringan internet (dengan membuka *site* atau *homepage* di *world wide web*).

Selain itu, menurut Tiptono dalam penelitian Mia, manajemen komplain memiliki lima dimensi pokok, yaitu:<sup>25</sup>

a. *Commitment* (komitmen/janji)

Pihak manajemen dan semua anggota organisasi lainnya memiliki komitmen yang tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah komplain dalam rangka peningkatan kualitas produk dan jasa.

b. *Fairness* (adil)

Setiap komplain mendapatkan perlakuan sama atau adil, tanpa membedakan pelanggan. Sebuah proses penanganan keluhan harus mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajaran kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak yaitu pihak organisasi atau instansi dan pihak pelanggan.

c. *Visible* (jelas)

Manajemen menginformasikan secara jelas dan akurat kepada pelanggan dan karyawan tentang cara penyampaian komplain dan pihak-pihak yang dapat dihubungi.

---

<sup>25</sup>Ibid, 26-27

d. *Responsiveness* (kecepatan)

Setiap komplain ditangani secepat mungkin. Rentang waktu penyelesaian yang realistis diinformasikan kepada pelanggan. Selain itu, setiap ada perkembangan kemajuan dalam penanganan komplain yang sedang diselesaikan senantiasa dikomunikasikan kepada pelanggan yang bersangkutan.

e. *Simple* (kesederhanaan)

Prosedur komplain sederhana dan mudah dipahami oleh pelanggan. Adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan organisasi atau instansi kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

## **B. Pelayanan Perpustakaan**

### **1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan**

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia “pelayanan” memiliki kata dasar “layan” yang artinya 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>26</sup>

Pelayanan menurut Kotler dalam buku Fajar Laksana<sup>27</sup> dijelaskan bahwa pelayanan adalah

<sup>26</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), cet ke-III, 646

<sup>27</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2008), 85

*“a service any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, its production may or may not be to a physical product”*,  
 “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Pelayanan merupakan kunci sukses dalam keberhasilan suatu organisasi bisnis atau perusahaan jasa. Seperti dikemukakan AS. Moenir<sup>28</sup> bahwa pelayanan merupakan salah satu serangkaian kegiatan, juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat.

Perpustakaan dapat diartikan sebagai tempat kumpulan buku atau tempat buku dihimpun atau diorganisasikan sebagai media belajar siswa. Lebih luas lagi perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan atau menyimpan, mengelola, dan mengatur bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.<sup>29</sup>

Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan perpustakaan adalah usaha untuk mendayagunakan bahan-bahan bagaimana agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan dapat digunakan secara maksimal oleh para pemakainya, khususnya para masyarakat yang dilayani. Adapun dalam pandangan Ibrahim Bafadal, layanan perpustakaan sesungguhnya lebih

<sup>28</sup>AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 17

<sup>29</sup> Darmono, *Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grasindo, 2007), 2-3.

tertuju kepada layanan pembaca. Dalam bukunya *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Ibrahim Bafadal menggunakan istilah pelayanan pembaca daripada layanan perpustakaan. Sehingga Bafadal berpandangan bahwa pelayanan pembaca adalah kegiatan pemberian layanan kepada pengunjung perpustakaan dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya.<sup>30</sup>

## 2. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Menurut Kasmir ada beberapa ciri pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan, yaitu:<sup>31</sup>

- a. Memiliki karyawan yang professional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab pada setiap pelanggan dari awal proses transaksi hingga selesai.

---

<sup>30</sup>Andi Prastowo, *Sumber Belajar dan Pusat Sumber Belajar*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 290.

<sup>31</sup>Rahmawati Fauzi, Thesis: "*Pengaruh Pelayanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota Di KSPPS Amanah Ummah Karah Agung Surabaya*" (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016), 17-18

- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

### 3. Dimensi Pelayanan

Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono, melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan dan mengidentifikasi lima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah:<sup>32</sup>

- a. *Tangibles* (tampilan fisik) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi dan kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

---

<sup>32</sup>Mirajtania Perwita Sari, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan*, Jurnal system informasi Vol 3, No. 1 2014, 118-119

- b. *Realibility* (kepercayaan), menurut Lovelock dalam Tjiptono keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan.
- d. *Assurance* (jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam sturuktur kehidupan yang normal.
- e. *Emphaty* (empati) adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

### C. Dampak Manajemen Komplain Pada Pelayanan

Dampak secara sederhana dapat diartikan sebagai akibat atau pengaruh ketika akan mengambil suatu keputusan, yang bersifat timbal balik antara satu dengan yang lainnya. Sejalan dengan itu, dampak merupakan keadaan di mana ada hubungan timbal balik antara satu dengan yang lain akibat dari apa yang dipengaruhi dan apa yang mempengaruhi.<sup>33</sup>

Adapun dampak positif manajemen komplain pada pelayanan di antaranya, yaitu:<sup>34</sup>

1. *Build Relationship* (Membangun Hubungan)

Terciptanya hubungan yang semakin baik dengan para pelanggan dan prospek atau peluang dalam mendapatkan pelanggan baru yang potensial akan semakin terbuka.

2. *Improve Corporate Image and Reputation* (Meningkatkan Citra dan Reputasi Perusahaan)

Jika perusahaan berhasil mengelola keluhan pelanggan dengan baik, maka perusahaan akan dipandang baik oleh publik. Citra, nama baik, dan reputasi perusahaan akan semakin meningkat karena perusahaan mampu mempertahankan pelanggan.

---

<sup>33</sup> Irwan, *Dinamika dan Perubahan Sosial pada Komunitas Lokal*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), 7.

<sup>34</sup> <http://www.google.com/amp/s/www.maxmanroe.com/9-keuntungan-memaksimalkan-manajemen-keluhan-pelanggan.html/amp> diakses pada 28 Maret 2018

### 3. *Customer Experience* (Pengalaman Pelanggan)

Pengalaman adalah guru yang paling berharga. Kepuasan pelanggan sudah pasti harus mendapatkan prioritas utama. Dengan muncul keluhan dari pelanggan seharusnya perusahaan menjadikan hal ini sebagai kesempatan besar untuk memuaskan pelanggan. Dengan perusahaan mampu mencari solusi yang memuaskan pelanggan, itu artinya perusahaan menciptakan *customer experience* yang baik dan positif.

### 4. *Reduce Customer Complain* (Menurunkan Keluhan Pelanggan)

Secara rasional semakin banyak pelanggan yang puas dan memiliki pengalaman yang baik, maka otomatis menurunkan jumlah pelanggan yang menyampaikan keluhan. Hal ini praktis menguntungkan keuntungan bagi perusahaan.

### 5. *Customer Works for You* (Pelanggan Bekerja untuk Anda)

Dalam tingkatan loyalitas pelanggan Anda mendapatkan seorang *advocate*, yaitu pelanggan yang tidak hanya membeli secara rutin produk layanan perusahaan, namun ia juga ikut menjual dan merekomendasikan produk dan layanan perusahaan pada orang lain. Tentu untuk mendapatkan seorang *advocate* ini tidak mudah, namun perusahaan mampu mengelola keluhan pelanggan dengan baik, bukan tidak mungkin pelanggan tersebut menjadi *advocate* dalam perusahaan.

6. *Increase Revenue and Increase The Profit* (Meningkatkan Pendapatan dan Keuntungan)

Dengan semakin banyaknya pelanggan yang terpuaskan dengan keluhan-keluhannya, maka kemungkinan perusahaan mendapatkan seorang *advocate* semakin terbuka lebar. Dengan semakin banyak *advocate* yang perusahaan miliki, maka akan semakin tinggi pula pendapatan dan keuntungan peroleh dari penjualan produk atau layanan perusahaan.

7. *Growing Company* (Mengembangkan Perusahaan)

Penjualan yang semakin meningkat dari hasil keterlibatan para pelanggan *advocate* ini, tentu akan semakin menumbuhkan perusahaan. Apalagi jika perusahaan mampu membuat jalinan yang baik dengan para *advocate* ini secara berkelanjutan, maka bukan tidak mungkin perusahaan akan semakin berkembang dengan signifikan. Semua ini bisa perusahaan peroleh jika perusahaan mau mengelola dengan baik keluhan-keluhan yang datang dari pelanggan.

8. *Winning The Competition* (Memenangkan Persaingan)

Persaingan seketat apa pun, jika perusahaan telah mampu membuat pelanggan yang mengeluh menjadi *advocate* perusahaan, maka secara otomatis persaingan pun akan dengan mudah dimenangkan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sedangkan pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian yang bertujuan menggali atau membangun suatu proposisi atau menjelaskan makna di balik realita. Penulis berpijak dari realita atau peristiwa yang berlangsung di lapangan. Pendekatan penelitian kualitatif juga diartikan sebagai suatu prosedur penelitian diharapkan dapat menghasilkan data-data deskriptif. Penelitian ini digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, di mana peneliti terlibat di dalamnya sebagai instrument kunci.<sup>35</sup>

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan untuk mengetahui seluas-luasnya tentang obyek penelitian melalui perolehan data dan pemberian informasi apa adanya sesuai dengan variable yang diteliti tidak menguji hipotesis atau tidak menggunakan hipotesis. Dan penelitian ini juga memerlukan kecermatan dalam pemaparan data yang akurat, agar mudah dipahami hasil penelitiannya.<sup>36</sup>

Pada penelitian ini, peneliti akan menjelaskan dan mendeskripsikan tentang manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN

---

<sup>35</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2007), 1

<sup>36</sup> Lexy J. Moeloeng, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT Remaja Pusda Karya, 1998), 4

Sunan Ampel Surabaya, dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif peneliti berharap dapat menghasilkan data yang secermat mungkin sehingga menghasilkan data yang akurat.

## **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di instansi perpustakaan dalam sebuah lembaga Pendidikan Tinggi Islam yakni, perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, yang beralamat di Jalan A. Yani No. 117 Surabaya.

Adapun alasan peneliti memilih perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, adalah untuk mengetahui tentang penerapan manajemen komplain yang ada untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dengan jumlah yang besar dan dan berbeda-beda dalam lingkup lembaga pendidikan Islam, yakni UIN Sunan Ampel Surabaya. Selain itu, lokasinya strategis dan mudah dijangkau oleh peneliti.

## **C. Sumber Data Penelitian**

Menurut Arikunto yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.<sup>37</sup> Dalam hal ini, sumber data dalam penelitian ini berupa manusia dan non manusia. Maka dari itu, sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua), yaitu data primer dan data sekunder.

---

<sup>37</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2002), 107

1. Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.<sup>38</sup> Data primer merupakan sumber informasi yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab terhadap pengumpulan ataupun penyimpanan data atau disebut juga sumber data/informasi tangan pertama.<sup>39</sup> Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.<sup>40</sup> Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah Kepala Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang merupakan pimpinan dalam perpustakaan tersebut. Selain itu, sumber data primer lainnya adalah seluruh *staff* yang terlibat dalam penanganan manajemen komplain di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.
2. Data sekunder adalah jenis data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.<sup>41</sup> Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini berkaitan dengan literatur dan dokumen-dokumen yang mendukung judul penelitian ini.

---

<sup>38</sup> Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2012), 162

<sup>39</sup> Muhammad Ali, *Penelitian Kependidikan: Prosedur dan Strategi* (Bandung: Angkasa, 1987), 42

<sup>40</sup> *Data Sekunder dan Data Primer*, dalam <https://nagabiru86.wordpress.com/makalah/>

<sup>41</sup> *Ibid*

## D. Cara Pengumpulan Data

Pada tahap pengumpulan data secara teknis sudah dirancang oleh peneliti berdasarkan hasil prasarvei.<sup>42</sup> Umumnya, setiap metode pengambilan data memiliki panduan pelaksanaan dan peneliti dituntut memahaminya sejak awal.<sup>43</sup> Sehingga teknik pengumpulan data merupakan tahap penting untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan. Berikut teknik pengumpulan data dalam penelitian ini:

### 1. Observasi

Observasi merupakan proses pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung.<sup>44</sup> Dengan kata lain observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mendatangi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung situasi, kondisi, serta hal yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Metode Observasi ini digunakan untuk mengetahui secara langsung kondisi nyata di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, khususnya manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

### 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, yakni memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian. Percakapan tersebut

<sup>42</sup> Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan: Metode dan Paradigma Baru*, 162

<sup>43</sup> Hendrik Rawambaku, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Dasar-Dasar Analisis dan Pengolahan Data Statistik*, (Jakarta: Libri, 2015), 60

<sup>44</sup> Sanapiah Faisal & Mulyadi, *Metodologi Penelitian dan Pendidikan* (Surabaya: Usaha Nasional, 1982), 54.

dilakukan oleh dua pihak, pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>45</sup> Wawancara ini dilakukan kepada pihak yang bersangkutan dan dapat dijadikan narasumber atau informan terkait manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, di antaranya informan tersebut yaitu, Kepala Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang merupakan pimpinan dalam perpustakaan tersebut dan empat *staff* di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, serta dua mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya.

Adapun data informan dalam wawancara ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Identitas Informan**

<b>No</b>	<b>Nama Informan</b>	<b>Sebutan dalam Skripsi</b>	<b>Jenis Kelamin (L/P)</b>	<b>Jabatan</b>
1	Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.	SA	L	Kepala Perpustakaan
2	Ummi Rodliyah, S.Ag., S.IPI., M.HUM.	UR	P	Sekretaris
3	Drs. Bukhori, M.M.	BK	L	Koordinator

<sup>45</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, 186.

				pustakawan dan koleksi referensi
4	Nurul Hidayati, S.Sos.	NH	P	Koleksi serial/tandon
5	Hary Supriyatno, S.Ag.	HS	L	Sirkulasi
6	Endras Wari	EW	P	Mahasiswa
7	Ni'matul Khoiriyah	NK	P	Mahasiswa

Adapun kisi-kisi panduan wawancara yang digunakan peneliti adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.2. Kisi-Kisi Wawancara**

No	Indikator Data Kebutuhan Wawancara	Pertanyaan	Narasumber
1	Penjelasan mengenai pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bagaimana pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</li> <li>2. Apakah terdapat standard yang digunakan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</li> <li>3. Apakah pernah terdapat keluhan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pimpinan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya</li> <li>2. Staff dan karyawan perpustakaan UIN Sunan</li> </ol>

		<p>atau komplain dalam memberikan pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p> <p>4. Masalah keluhan atau komplain seperti apa yang sering terjadi di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p> <p>5. Berapa jumlah complain yang diterima dalam satu bulan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p> <p>6. Apa saja macam-macam penyebab terjadinya komplain atau keluhan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p>	<p>Ampel Surabaya</p> <p>3. Mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya</p>
2	<p>Penjelasan mengenai komplain dan manajemen komplain di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya</p>	<p>1. Bagaimana sikap pegawai saat menghadapi pemustaka yang menyampaikan komplain di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p> <p>2. Media atau layanan apa saja yang sering digunakan oleh pemustaka untuk mengajukan komplain di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p> <p>3. Apakah ada kendala terhadap</p>	

		<p>media atau layanan yang disediakan untuk pemustaka dalam menyampaikan komplain di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p> <p>4. Bagaimana penerapan manajemen komplain meliputi perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p>	
3	<p>Penjelasan mengenai dampak penerapan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p>	<p>1. Bagaimana hasil penerapan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p> <p>2. Bagaimana dampak dari penerapan manajemen komplain pelanggan terhadap pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p> <p>3. Bagaimana tindak lanjut dari penerapan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?</p>	

Kegiatan wawancara dengan 5 informan tersebut dilakukan mulai tanggal 23 April 2018 sampai dengan 3 Mei 2018. Saat wawancara berlangsung penulis juga melakukan perekaman suara dan pencatatan atas jawaban yang diberikan

oleh informan. Berikut ini jadwal kegiatan wawancara yang telah dilakukan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

**Tabel 3.3. Jadwal Kegiatan Wawancara**

No	Tanggal	Kegiatan Wawancara
1	23 April 2018	Wawancara dengan SA
		Wawancara dengan UR
2	2 Mei 2018	Wawancara dengan BK
		Wawancara dengan NH
3	3 Mei 2018	Wawancara dengan HS
4	19 Juli 2018	Wawancara dengan EW
5	20 Juli 2018	Wawancara dengan NK

### 3. Dokumentasi

Dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film. Dokumen merupakan sumber data yang digunakan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga.<sup>46</sup> Dokumentasi adalah pengumpulan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen berupa tulisan, dokumen, catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, selama proses

---

<sup>46</sup>Ibid, 216-217.

penelitian itu dilakukan.<sup>47</sup> Teknik dokumentasi digunakan oleh peneliti guna melacak bahan-bahan tertulis atau data lain dalam bentuk dokumen yang berkaitan secara langsung manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Adapun koleksi dokumen yang didapat oleh peneliti di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.4. Koleksi Dokumen Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya**

No	Jenis Dokumen	Keterangan
1	Profil perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya a. Sejarah berdirinya perpustakaan b. Visi Misi c. Profil koleksi layanan d. Susunan organisasi	Data didapat dari sekretaris perpustakaan dan file buku panduan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya
2	Foto SOP jam pelayanan, SOP layanan tandon, SOP layanan internet, SOP layanan <i>digital library</i> kode etik masuk perpustakaan	File buku panduan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dan pemotretran di lapangan
4	Foto kotak saran	Pemotretran di lapangan
5	Dokumen kritik dan saran dari pemustaka	Didapat dari sekretaris perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

<sup>47</sup> Husaini Usman dan Purnomo Setiadi Akbar, *Metodologi Penelitian Sosial* (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), 73

## E. Prosedur Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data menjadi pegangan bagi peneliti kualitatif dan difokuskan selama proses penelitian di lapangan bersamaan dengan pengumpulan data. Analisis tersebut meliputi analisis data sebelum dan sesudah di lapangan.<sup>48</sup> Menurut Patton pengertian analisis data yaitu suatu proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Adapun penafsirannya yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian, dan mencari hubungan di antara dimensi-dimensi uraian.<sup>49</sup>

Pada penelitian kualitatif, data-data yang didapat dari hasil penelitian berbentuk kata, kalimat, gambar serta bentuk lain yang memiliki banyak variasi daripada data kuantitatif, sehingga analisis data yang dilakukan tentunya lebih sulit dibandingkan dengan data kuantitatif, maka kecermatan peneliti dalam menganalisa data sangat dibutuhkan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis data yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yaitu tiga tahap analisis data yang dilakukan secara interaktif dan saling berhubungan baik selama ataupun sesudah pengumpulan

---

<sup>48</sup>Sri Kumalaningsih, *Metodologi Penelitian: Kupas Tuntas Cara Mencapai Tujuan*, (Malang: UB Press, 2012), 50

<sup>49</sup>Kaelan, *Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner*, (Yogyakarta: Paradigma, 2012), 130

data, oleh sebab itu dinamakan model interaktif.<sup>50</sup> Tiga tahap tersebut adalah sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhana, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh di lapangan studi. Data akan disesuaikan dengan kebutuhan yang ditetapkan dalam penelitian ini sesuai dengan fokus penelitian, dengan cara mengadopsi data yang diperlukan dan relevan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini reduksi data dilakukan untuk relevansi dan fokus pada data yang berhubungan dengan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data adalah diskripsi kumpulan informasi tersusun dalam bentuk teks naratif yang memungkinkan untuk penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengorganisasian data untuk menyajikan data dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram atau sejenisnya, sehingga akan memudahkan dalam menuturkan, menuliskan, menyimpulkan, dan menginterpretasikan data yang ada.

---

<sup>50</sup> Agus Salim dan Ali Furon, *Pengantar dan Berfikir Kualitatif dalam Agus Salim: Teori dan Paradigma Penelitian Sosial* (Yogyakarta: Tiara Wacana, 2006), 22-23

### 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Selama penelitian berlangsung, setiap kesimpulan yang ditetapkan secara terus menerus dilakukan verifikasi hingga benar-benar diperoleh konklusi yang valid dan kokoh serta dapat dipertanggungjawabkan.

#### **F. Keabsahan Data**

Dalam cara pengujian kredibilitas data terdapat bermacam-macam cara, di antaranya adalah perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*. Dalam pengujian ini penulis memilih triangulasi. Menurut Connie Chairunnisa triangulasi maksudnya penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama.<sup>51</sup> Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu sebagai berikut <sup>52</sup> *pertama*, triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. *Kedua*, triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dan *ketiga*, triangulasi waktu untuk

<sup>51</sup> Connie Chairunnisa, *Metode Penelitian Ilmiah Aplikasi dalam Pendidikan dan Sosisal*, (Jakarta: Mitra Wacana, 2017), 177

<sup>52</sup> Sugiyono, *Metode Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfa Beta, 2015), 246



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Subjek

##### 1. Profil Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Berdirinya perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya tidak terlepas dengan visi UIN Sunan Ampel yaitu menjadi pusat pengembangan ilmu-ilmu keIslaman multidisipliner yang unggul dan kompetitif. Sejalan dengan hal itu, maka perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya bertekad mengambil peran untuk mendukung tercapaiannya visi tersebut dengan menjadi pusat sumber belajar yang *representative* bagi civitas akademika. Peran penting ini dapat dilihat dari misi UIN sebagaimana berikut:<sup>53</sup>

- a. Menyelenggarakan pendidikan ilmu-ilmu keislaman, sosial dan humaniora yang memiliki keunggulan dan daya saing.
- b. Mengembangkan riset ilmu-ilmu keislaman, sosial dan humaniora yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.
- c. Mengembangkan pola pemberdayaan masyarakat berbasis religiusitas.
- d. Menghasilkan lulusan yang memiliki standar kompetensi akademik dan profesional.

Undang-undang Perpustakaan No.43 tahun 2007 mendefinisikan perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak,

---

<sup>53</sup> Sirajul Arifin, dkk., *Buku Panduan Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya* (Surabaya: Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, 2017), 2.

dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku, guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sementara perpustakaan perguruan tinggi yang melayani civitas akademika memiliki fungsi sebagaimana amanat undang-undang tersebut yaitu sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Fungsi ini dapat dijabarkan dalam beberapa poin penting berikut:<sup>54</sup>

- a. Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pusat pembelajaran (*library-centered teaching*).
- b. Sebagai pusat penyedia informasi sesuai dengan ruang lingkup pendidikan (*education information center*).
- c. Sebagai pusat penelitian literature (*library research*).
- d. Sebagai tempat rekreasi, dengan menyediakan bahan bacaan berupa karya ilmiah populer, karya fiksi maupun non fiksi (*library recreation*).
- e. Sebagai sumber inspirasi.
- f. Sebagai pusat pelestarian berbagai karya ilmiah.

Dalam pencapaian peran dan fungsi tersebut, perpustakaan dituntut untuk selalu adaptif dan responsive atas perkembangan informasi dan kemajuan teknologi informasi. Adanya kemajuan di bidang teknologi

---

<sup>54</sup> Ibid.

informasi akhir-akhir ini, menuntut perpustakaan UIN Sunan Ampel selalu berusaha mengikuti perkembangan dengan menerapkan manajemen dan sistem layanan berbasis komputer. Untuk itulah perpustakaan UIN Sunan Ampel terus berusaha untuk meningkatkan kualitasnya baik secara fisik, koleksi maupun sumber daya manusianya.<sup>55</sup>

Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pusat pembelajaran (*library-centered teaching*), perpustakaan UIN Sunan Ampel memiliki berbagai koleksi dalam beragam bentuk dan format, mulai dari koleksi cetak (buku, jurnal, majalah, skripsi, tesis, disertasi, manuskrip, dan surat kabar) dalam berbagai bahasa (Indonesia, Arab, Inggris, dan lainnya), koleksi digital, dan Koleksi Audio-visual. Perpustakaan juga dilengkapi dengan fasilitas pembelajaran berupa ruang pelatihan, ruang diskusi, ruang baca, dan sebagainya. Fasilitas-fasilitas tersebut disediakan dalam rangka mengambil peran perpustakaan sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pembelajaran.<sup>56</sup>

Selanjutnya sebagai pusat penyedia informasi bidang pendidikan (*education information centre*), perpustakaan UIN Sunan Ampel berupaya memberikan berbagai sumber informasi yang dibutuhkan oleh civitas akademika untuk melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi. Tidak hanya terbatas informasi yang bersumber dari koleksi perpustakaan

---

<sup>55</sup> Ibid.

<sup>56</sup> Ibid., 3.

sendiri, namun berbagai informasi dari sumber berkualitas yang dapat diakses. Untuk itu dalam Web perpustakaan telah disediakan link-link ke *open-access journal*, sumber tesis dan disertasi, berbagai *repository*, dan lain sebagainya. Hal ini diharapkan dapat membantu civitas akademika dan semua pemustaka untuk mengakses sumber-sumber ilmiah berkualitas tidak terbatas pada koleksi perpustakaan UIN Sunan Ampel.

Fungsi perpustakaan sebagai pusat penelitian (*library Research*) sejalan dengan peran perpustakaan dalam menunjang pelaksanaan salah satu unsur Tridharma Pergurua Tinggi, yaitu Penelitian. Dalam peran ini perpustakaan berusaha menjadi pusat referensi bagi para peneliti baik dosen, mahasiswa dan karyawan dalam mencari sumber-sumber referensi untuk menyelesaikan penelitiannya. Perpustakaan menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten di bidangnya dalam rangka memberikan bantuan kepada peneliti. Berbagai jasa bimbingan dilakukan oleh pustakawan di antaranya:<sup>57</sup>

- a. Bantuan penelusuran literature.
- b. Bimbingan Pemakai (Orientasi Perpustakaan).
- c. Layanan Referensi Dasar dan Komplek.
- d. Bimbingan Penyelesaian Tugas Akhir dan lain-lain.

Selain fungsi-fungsi akademik tersebut, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat rekreasi (*library recreation*) bagi civitas

---

<sup>57</sup> Ibid.

akademika dan seluruh pemustaka dengan menyediakan berbagai koleksi yang bersifat hiburan, seperti film baik nasional maupun internasional yang dilengkapi dengan DVD player dan televisi, berbagai karya fiksi, novel dan lain sebagainya. Koleksi-koleksi tersebut disediakan dalam rangka memberikan fasilitas kepada pemustaka untuk melakukan *refreshing* (penyegaran) di tengah-tengah kesibukan akademik mahasiswa, sehingga perpustakaan bisa menjadi alternatif tempat rekreasi di tengah kampus.<sup>58</sup>

Pada perkembangan selanjutnya perpustakaan UIN Sunan Ampel tidak hanya berorientasi untuk mengembangkan teknologi dan sistem manajemen yang sudah ada, tetapi perpustakaan mulai mengembangkan kebutuhan-kebutuhan yang lain, seperti pengadaan dan penambahan koleksi, sistem keamanan, penambahan SDM yang berbasis pustakawan dan lain sebagainya. Pada akhir tahun 1998, untuk pertama kalinya perpustakaan mengadakan *weeding* (pendataan ulang koleksi yang ada), dan hasilnya sangat mengejutkan. Dari hasil pendataan ulang yang dilakukan 20% dari koleksi buku yang ada tidak diketahui rimbanya. Hal ini membuat pihak perpustakaan berpikir ulang tentang system keamanan yang sudah ada.

Mulai tahun 1999 perpustakaan telah membuka layanan internet untuk pengguna perpustakaan sebagai bentuk dari tuntutan kemajuan dan

---

<sup>58</sup> Ibid., 3-4.

perkembangan teknologi yang pesat. Saat ini perpustakaan telah menyediakan akses yang sangat luas dengan *Free Wifi* di seluruh area perpustakaan.<sup>59</sup>

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi

Menjadi perpustakaan yang unggul dan kompetitif dalam bidang keislaman.

### b. Misi

- 1) Menyediakan sumber pendidikan ilmu-ilmu keislaman multidisipliner serta sains dan teknologi yang unggul dan berdaya saing.
- 2) Mendiseminasikan hasil riset ilmu-ilmu keislaman multidisipliner serta sains dan teknologi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat.
- 3) Menunjang pemberdayaan masyarakat yang religius berbasis riset.

## 3. Profil Koleksi

Perpustakaan UIN Sunan Ampel memiliki aneka koleksi monograf dan serial, baik berupa fiksi atau non fiksi, dalam bentuk cetak dan digital. Koleksi monograf dan serial selain disajikan secara langsung juga disajikan secara online dalam format *E-Book*, *E-Journal*, dan *Repository*. Format sajian elektronik disuguhkan untuk memudahkan

---

<sup>59</sup> Ibid., 4.

akses tanpa batas dari berbagai belahan dunia. Koleksi perpustakaan yang sampai saat ini telah dimiliki tercermin dalam tabel berikut ini:<sup>60</sup>

**Tabel 4.1 Koleksi Perpustakaan**

No	Jenis Koleksi	Kategori	Jumlah
1	Buku	Koleksi Umum	71.849
		Koleksi Tandon	12.301
		Koleksi Referen	5.415
		Jumlah	84.215
2	Khusus/Penelitian	Skripsi	24.267
		Thesis	1.127
		Disertasi	131
		Jumlah	26.421
3	Serial	Jurnal	510
		Artikel Jurnal	9.415
		Artikel Koran	4.308
		Majalah Populer	20
		Jumlah	13.700
4	Digital	Skripsi	8.448
		Thesis	432
		Disertasi	63

<sup>60</sup> Ibid., 7-8.

		Karya Dosen	547
		Jumlah	9.490
5	Audio Visual	VCD/DVD	670
		CD-ROM	248

#### 4. Susunan Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Ampel

Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai sebuah instansi dipimpin oleh seorang kepala yang dibantu oleh para staff dan pustakawan. Adapun struktur organisasi Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya adalah sebagai berikut:

Kepala : Dr. Sirajul Arifin, S.Ag., S.S., M.E.I.

Sekretaris : Ummi Rodliyah, S.Ag., S.IPI., M.Hum.

Koordinator Pustakawan : Drs. Bukhori, M.M.

Koordinator Teknis : Drs. H. Mohammad Mansyur, M.M.

Koordinator Sirkulasi : Sulaiman, S.Ag.

Koordinator Lay.Umum : H. Suprpto, S.Pd.I.

Koordinator IT : Joko Susilo

Tekhnis : 1. Aries Hamidah, S.Ag., S.S., M.M.

2. Drs. Habib, M.M.

3. Jamilatun

Administrasi dan : 1. Kutum Latifatur Rosyida

Perlengkapan : 2. Abdul Wahid Junaidi, S.Pd.I

	3. Yuhyil Aida Luthfiah
Bag. Repository	: 1. Abdun Nashir, S.Pd.I. 2. Arifah Wikansari, M.Pd.I. 3. Samidah Nurmayuni, S.Ag.
Sirkulasi	: 1. Hary Supriyatno, S.Ag. 2. Hety Irma Suryani, S.Th.I., M.M.
Koleksi Serial/Tandon	: Nurul Hidayati, S.Sos.
Koleksi Referensi	: Drs. Bukhori, M.M.
Koleksi Khusus	: Dra. St. Zulaichah
Koleksi Umum	: 1. Suwinqnyo, S.H. 2. Afi Layyinah, S.Ag., M.Pd.I. 3. Siti Umayah, M.H.I. 4. Lilik Maslamah 5. Rodi 6. Ari Priyanto
Foto Copy	: 1. Chumaidi, S.Pd.I. 2. Rini Wahyuningsih

## **B. Deskripsi Hasil Penelitian**

### **1. Pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya**

Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai sebuah institusi di Perguruan Tinggi menyediakan beberapa layanan dalam memenuhi

kebutuhan mahasiswa sebagai civitas akademika untuk menunjang keberhasilan proses pembelajaran. Adapun layanan tersebut di antaranya yaitu layanan sirkulasi, layanan koleksi khusus, koleksi umum, layanan referens, koleksi tandon, *fotocopy*, layanan teknis dan layanan *repository*.

Hal tersebut sebagaimana diungkap oleh HS dalam wawancaranya

“ Pelayanannya ya jam 8 sampai jam 6 mas, ya seperti biasa. Kalau layanannya sih banyak sih di sini ya kurang lebih ada 8 mungkin ya sirkulasi..layanan sirkulasi, kemudian ada koleksi khusus, koleksi umum, koleksi referensi, koleksi tandon, *fotocopy*, kemudian ada.. sebenarnya ya termasuk layanan juga sih teknis itu.. ada layanan. Teknis itu pengolahan mas..dapurnya, kalau perpustakaan dapurnya itu ada di pengolahan atau kita biasanya di layanan teknis sih. Kemudian satu lagi ada *repository*-nya juga.”<sup>61</sup>

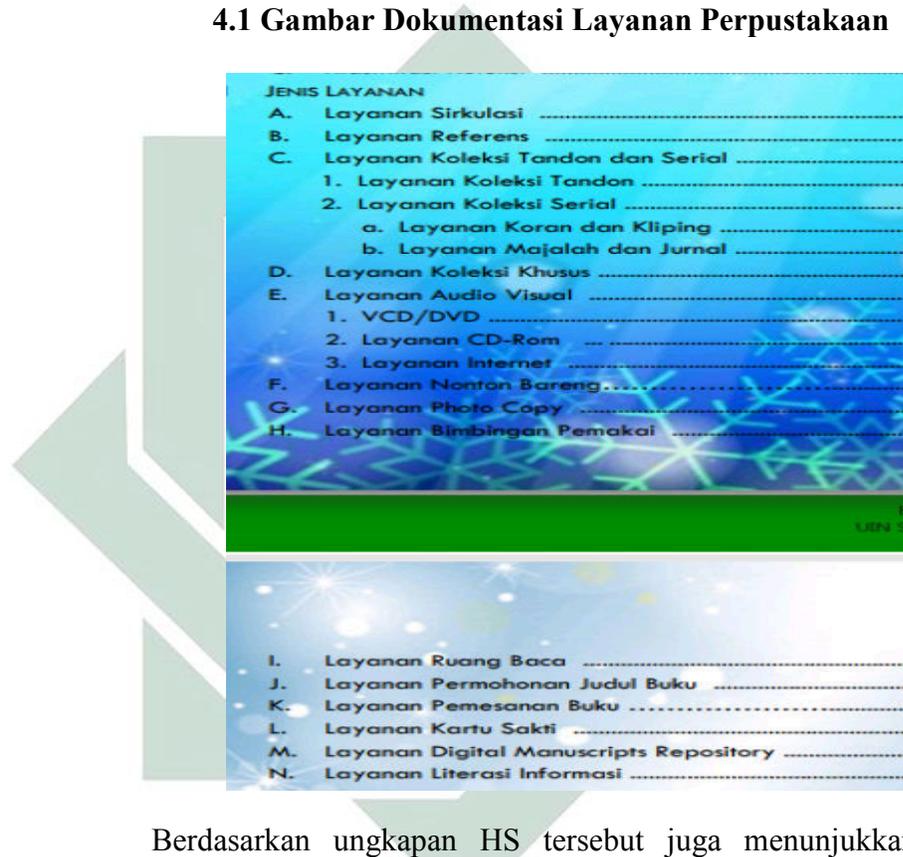
Sedangkan berdasarkan hasil dokumentasi yang telah peneliti peroleh di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, layanan yang terdapat di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya lebih banyak dari hasil yang didapat dari wawancara. Adapun layanan tersebut meliputi layanan sirkulasi, layanan referens, layanan koleksi tandon dan serial. Layanan koleksi serial terdiri dari layanan koran dan kliping dan layanan majalah dan jurnal. Selain itu terdapat layanan koleksi khusus, layanan audio visual, layanan nonton bareng, layanan *fotocopy*, layanan bimbingan pemakai, layanan ruang baca, layanan permohonan judul buku, layanan

---

<sup>61</sup>Hary Supriyatno, wawancara (Surabaya: 3 Mei 2018)

pemesanan buku, layanan kartu sakti, layanan *digital manuscripts repository*, dan layanan literasi informasi.<sup>62</sup>

#### 4.1 Gambar Dokumentasi Layanan Perpustakaan



Berdasarkan ungkapan HS tersebut juga menunjukkan bahwa perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dalam memberikan pelayanan dimulai dari pukul 08.00 hingga pukul 18.00.

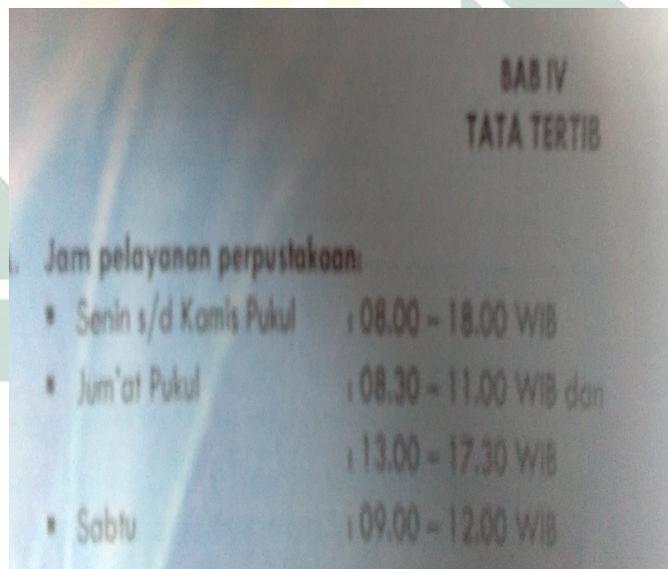
Pada hasil observasi peneliti pada hari Senin menunjukkan bahwa pada pukul 08.00 perpustakaan telah dibuka bagi mahasiswa yang ingin berkunjung ke perpustakaan. Dan perpustakaan juga ditutup pada pukul 18.00 atau pukul enam sore dengan adanya pemberitahuan terlebih dahulu

<sup>62</sup>Dokumentasi, Senin, 23 April 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

berupa bel yang dibunyikan sebagai peringatan bahwa perpustakaan akan ditutup.<sup>63</sup>

Berdasarkan hasil dokumentasi juga menunjukkan bahwa jam pelayanan perpustakaan pada hari Senin sampai dengan Kamis dimulai pukul 08.00 hingga pukul 18.00, sedangkan pada hari Jum'at dimulai pukul 08.00 sampai pukul 17.30, dan sedangkan pada hari Sabtu dimulai pukul 09.00-12.00.<sup>64</sup>

#### 4.2 Gambar Jam Pelayanan Perpustakaan



Pelayanan yang diberikan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sudah dilakukan dengan cukup baik. Hal ini berdasarkan wawancara dengan mahasiswa EW yang menunjukkan bahwa pelayanan

<sup>63</sup>Observasi, Senin, 23 April 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

<sup>64</sup>Dokumentasi, Senin, 23 April 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

di perpustakaan sudah lumayan baik. Hal ini sebagaimana yang diungkapkan oleh EW yang menyatakan

“Menurut yang saya tau pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel sudah lumayan baik, dulu waktu saya mencari buku dan mengalami kesulitan itu ada seorang petugas yang datang dan menanyai sudah ketemu bukunya saya jawab belum, kemudian beliau membantu saya dalam mencarikan buku”<sup>65</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh mahasiswa NK yang juga menjelaskan bahwa pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya juga baik. Hal tersebut sebagaimana ungkapan NK yang menyatakan

“pelayanan menurut aku ndek sana itu sudah yah lumayan lah.. jadi kayak misalkan ada bapak-bapak yang misalkan kita ndak tahu mau cari buku apa nanti ditunjukkan itu kan sudah termasuk jenis pelayanan yang baik terus dari segi peminjaman juga bagus”<sup>66</sup>

Pemberian pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah dilakukan sesuai dengan SOP (*Standar Operating Procedure*) yang ada, dalam artian seluruh *staff* memberikan pelayanan kepada pemustakax didasarkan pada SOP yang ada. Jadi terdapat SOP yang telah dibuat sebagai panduan dalam memberikan pelayanan. Adapun setiap layanan yang diberikan memiliki SOP masing-masing, seperti pada layanan tandon maka SOP yang digunakan adalah SOP pelayanan tandon, begitu juga dengan layanan yang lainnya. Hal ini sebagaimana ungkapan SA dalam wawancaranya yakni

<sup>65</sup> Endras Wari. wawancara (Surabaya: 19 juli 2018)

<sup>66</sup> Nikmatul Khoiriyah, wawancara (Surabaya: 20 Juli 2018)

“Kalau pelayanan, semua pelayanan itu harus sesuai dengan sop, makanya kemudian perpustakaan telah membuat standar untuk operasional dalam catatan untuk membimbing dan mengarahkan semua layanan kita baik itu layanan administrasi, sirkulasi, peminjaman dan pengembalian, layanan misalkan referensi umum, layanan referensi, layanan tandon dan lain sebagainya itu semuanya didasarkan pada sop, sudah ada sopnya. Nah kalau keluar dari sop berarti itu adalah pelanggaran kecuali tidak sesuai sop itu dalam kaitan pengembangan tidak ada persoalan, kalau sifatnya berbeda dengan sop yang kaitannya dengan peningkatan mungkin belum diatur di sopnya, itu yang tidak boleh. Jadi semua layanan itu telah didasarkan pada sop.”<sup>67</sup>

Pernyataan tersebut oleh pernyataan NH yang menjelaskan bahwa

“ Pakai sop yang jelas, dalam melayani *user*, pengguna, mahasiswa ya terutama disini kita memakai... ada sopnya. Jadi standard operasionalnya sudah ada masing-masing. Setiap bagian sudah punya sop masing-masing, kayak sirkulasi sudah ada, kayak sini tandon juga sudah ada.”<sup>68</sup>

Penyataan yang sama juga disampaikan oleh BK yang mengungkapkan

“ Pelayanannya ya sesuai dengan sop mas, sesuai dengan petunjuk operasionalnya. Kalau kita memberikan pelayanan itu sesuai dengan sop nya”<sup>69</sup>

Selain itu ungkapan tersebut juga didukung oleh pak HS yang menjelaskan

“ Tahun... saya agak lupa ya, dulu itu kita pernah nggagas sop mas, itu adabukunya itu. Kalau nggak salah tahun 2012 kalau nggak salahya. Kita pernah menerbitkan sop mas. Jadi setiap kegiatan layanan kita itu ada sopnya. Cuma memang waktu itu karena tidak ada konsultan ya, akhirnya dibekali..waktu itu ada pelatihan penyusunan sop yang diadakan oleh.. waktu itu kantor pusat rektorat yang mengadakan bagian

<sup>67</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

<sup>68</sup>Nurul hidayati, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

<sup>69</sup>Bukhori, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

kepegawaian, habis itu kita *follow up* dengan penyusunan sop, kalau nggak salah tahun 2012 kalau nggak salah ada bukunya. Jadi sop itu kan, sebenarnya kita itu bekerja dulu baru menyusun sop, kemudian disesuaikan. Jadi sop..ya cerita aja sih mas, jadi kalau sirkulasi kan kita ini ada peminjaman, ada pengembalian waktu itu ada perpanjangan, memang sekarang kan perpanjangannya online ya itu kita jelaskan. Ada sih mas ada standar operasional prosedur ya sop nya ada..ada kita punya, meskipun belum dipublis artinya belum disajikan ke publik ya. Mestinya kan sop memang disajikan ya ditulis gitu ya.”<sup>70</sup>

Selain itu pernyataan senada juga diungkapkan oleh UR yang menjelaskan

“ Pelayanan kita ya sesuai dengan standar.. terus ada standar operasional prosedurnya. Ada sopnya masing-masing layanan ada apa namanya.. itu sudah ada ditentukan standar yang sudah dipahami oleh pegawainya. Jadi saya kira ya itu sesuai dengan standar-standar itu walaupun kita terus ada pengembangan ada inovasi mungkin itu biasanya beberapa layanan yang terbaru di tahun itu mungkin itu yang kadang belum dibuatkan secara tertulis untuk standarnya misalkan *repository* kan kemaren kan ada perubahan *upload* mandiri..panduannya ada, mungkin standar sopnya belum disahkan di tahun itu.”<sup>71</sup>

Selain itu pernyataan tersebut juga didukung oleh EW yang menjelaskan

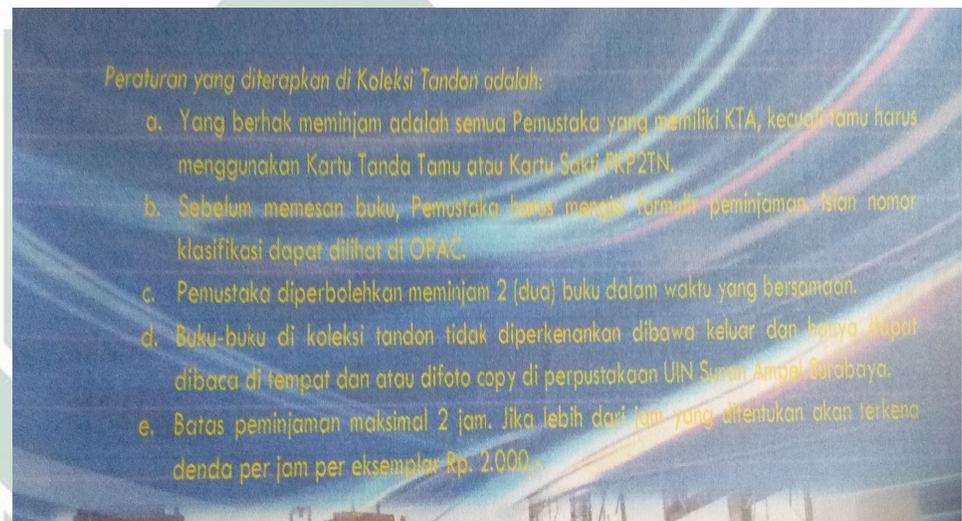
“ standar yang bagaimana ya....standar yang seperti sop seperti itu... pastinya ada ya, yang namanya sebuah instansi itu dalam melakukan tugas-tugasnya pasti ada standarnya atau sopnya. demikian juga perpustakaan uin sunan ampel ini. kan sewaktu kita masuk perpustakaan ada panduannya kan harus pakai baju ini dilarang pakai ini itu kalau menurut saya sudah ada panduannya kan. selain itu waktu kita mau meminjam buku itu kan ada batasan-batasannya seperti buku yang dipinjam maksimal lima, buku yang boleh dipinjam itu yang mana aja, jika telat ada dendanya. kan secara itu.. apa itu.. kan menurutku itu sudah termasuk standarnya gitu lho”

<sup>70</sup>Hary Supriyatno, wawancara (Surabaya: 3 Mei 2018)

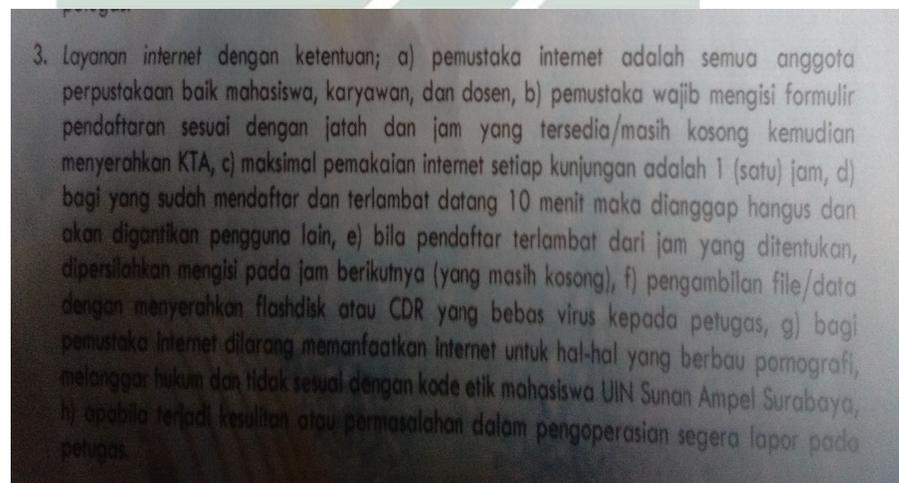
<sup>71</sup>Ummi Rodliyah, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

Berdasarkan hasil dokumentasi menunjukkan terdapat SOP di setiap masing-masing layanan, seperti hasil dari dokumentasi layanan tandon dan layanan internet.<sup>72</sup>

#### 4.3 Gambar SOP Layanan Tandon



#### 4.4 Gambar SOP Layanan Internet



<sup>72</sup>Dokumentasi, Kamis, 3 Mei 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Hasil observasi peneliti di lapangan juga menjelaskan bahwa pegawai perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dalam memberikan pelayanan telah disesuaikan dengan SOP. Peneliti menemui peristiwa ketika terdapat salah satu mahasiswa yang masuk ke perpustakaan dengan menggunakan jaket, salah satu petugas perpustakaan tersebut menegur dan mengingatkannya untuk melepas jaket saat masuk ke ruang perpustakaan. Hal ini sebagaimana SOP yang terdapat di ruang depan perpustakaan yang menunjukkan bahwa dalam SOP tersebut tidak diperkenankan pengunjung yang masuk ke perpustakaan memakai jaket. Berikut perkataan yang dikutip oleh peneliti dalam observasi tersebut<sup>73</sup>

Pada saat terdapat salah satu mahasiswa yang masuk ke perpustakaan dengan menggunakan jaket. Salah satu pegawai perpustakaan mengatakan

“ Mas...mas... maaf mas jaketnya dilepas dulu..”

Selain itu, hasil dokumentasi menunjukkan setiap mahasiswa yang ingin masuk ke perpustakaan harus mengikuti SOP atau kode etik masuk ke perpustakaan.<sup>74</sup>

---

<sup>73</sup> Observasi, Rabu, 2 Mei 2018, di Perpustakaan Uin Sunan Ampel Surabaya

<sup>74</sup>Dokumentasi, Senin, 23 April 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya





kita kan ya yang di depan itu. Kadang mati pas waktu itu kondisi mati dan mereka komplain.”<sup>77</sup>

Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh BK yang mengungkapkan

“ Ya Komplain sih ada, komplain misalnya orang seperti di sini ya. Kalau di referensi ini biasanya komplain mahasiswa itu sering mereka butuh *wifi* katanya. Nah itu, kita kan nggak sedia mas salah satu yang komplain itu. Karena mereka kan butuh internet karena keterbatasan daripada *opac* kita kan. Kalau seandainya di sini sedia *wifi*, mereka dengan hp kan gampang mencari informasi yang ada. tapi secara umum gitu ya. Saya pikir nggak ada komplain secara umum, Cuma gitu-gitu aja komplain mereka itu kan.”<sup>78</sup>

Pernyataan tersebut juga didukung oleh HS yang menjelaskan tentang adanya keluhan atau komplain terhadap pelayanan yang diberikan sebagai berikut:

“ Kalau keluhan sih ya mesti ada ya, kalau keluhan pasti ada mas, terutama kita ini disirkulasi. Saya fokus di sirkulasi mungkin ya. Di sirkulasi ini kebetulan kalau satu hari ini pengunjungnya itu antara 1500 sampai 2000an. Kemudian untuk peminjaman ini bisa 750 ini hari efektif ya. 750 hingga 1000 bahkan seribu lebih mas. Kemareannya ada 1.100, pernah rekord kita itu 1700 kalau nggak salah. Saya pernah itu tahun 2017 rekordnya itu 1700 yang pinjam..peminjaman, rekord itu rekord tertinggi. Jadi dari sekian ribu orang itu kan pasti ada satu dua ya barang kali itu lah. “ Kalau di sirkulasi ini sebenarnya ya itu tadi sih, ya ndak terlalu sering tapi frekuensinya itu.”<sup>79</sup>

<sup>77</sup>Nurul hidayati, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

<sup>78</sup>Bukhori, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

<sup>79</sup>Hary Supriyatno, wawancara (Surabaya: 3 Mei 2018)

Hasil wawancara dengan mahasiswa EW juga menjelaskan tentang adanya keluhan atau komplain terhadap pelayanan yang diberikan sebagai berikut<sup>80</sup>

“Pernah waktu dulu masih awal-awal kuliah dulu, itu kan pelayanan yang ada di perpustakaan tidak seperti ini.. dulu itu waktu mau pinjam buku antrinya itu panjang sekali dan itu rasanya kesal.. itu saat-saat seperti itu saya selalu mengeluh sih tapi ya hanya dalam hati saja atau kalau nggak gitu keluhan itu ya hanya saya omongkan sama teman-teman saya gitu.. Tapi beberapa waktu lalu saya juga pernah mengeluh sih gara-gara waktu itu kan saya mau mengembalikan buku. Saya pinjamnya itu empat, tapi waktu saya mengembalikan itu katanya ada yang kurang.. saya sempat kaget sih terus saya tanya lho bu saya pinjamnya itu cuma empat kok adayang kurang... terus petugasnya itu jawab.. lha ini buktinya di sini masih ada gitu lho mbak satu buku yang masih terpinjam. mau gimana lagi ya kan kita sudah ada peminjaman online ya jadi kalau ada yang kayak gitu ya kita kan yang seakan akan kayak disalahkan gitu... sempet saya marah waktu itu kok bisa gitu lho saya pinjamnya empat kok ada lima.. terus waktu itu juga ada salah satu petugas yang nenangin saya wes mbak jangan marah-marah mbak.. akhirnya si ibu tadi itu ngasih jalan keluar yawes mbak coba pean cari bukunya judulnya ini no kode bukunya ini. setelah saya cari ternyata bukunya ada. akhirnya si petugas tadi minta maaf dan sudah selesai”.

Selain itu hasil wawancara dengan mahasiswa NK juga menjelaskan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan lumayan baik, namun masih ada keluhan atau komplain yang diberikan terhadap pelayanan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai berikut<sup>81</sup>

“ Pelayanan menurut aku ndek sana itu sudah yah lumayan lah jadi kayak misalkan ada bapak-bapak yang misalkan kita ndak tahu mau cari buku apa nanti ditunjukkan itu kan sudah termasuk jenis pelayanan yang baik terus dari segi peminjaman juga bagus terkadang tapi aku gak suka kalau misalkan kayak bapaknya tu kayak kadang suka marah kayak cuek gitu

<sup>80</sup> Endras Wari, wawancara (Surabaya: 19 Juli 2018)

<sup>81</sup> Ni'matul Khoiriyah, wawancara (Surabaya: 20 Juli 2018)

loh kayak kurang ramah nah lebih kepada kayak kurang ramah tapi sih gak semuanya cuman ada beberapa saja tapi secara keseluruhan sih bagus pelayanannya”.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, juga menunjukkan bahwa terdapat mahasiswa yang komplain terkait pelayanan *opag* karena adanya gangguan pada sistem *opag*, yakni sistem aplikasi yang digunakan untuk mencari koleksi buku di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini menunjukkan adanya komplain terkait pelayanan yang kurang sehingga menimbulkan komplain yakni kurangnya ketersediaan fasilitas perpustakaan yang memadai.<sup>82</sup>

“ Suwene iki gak mari-mari lek nggolek i buku.. gak ngerti antri wong iki kok di suwe-suweno... iki yo ngunu *opag* mek papat tapi *error* kabeh mek siji seng kenek”.

“lamanya ini tidak selesai-selesai kalau mencari buku.. Ndak ngerti orang antri apa kok dilama-lamakan.. ini juga gitu *opag* cuma empat tapi *error* semua hanya satu yang bisa”.

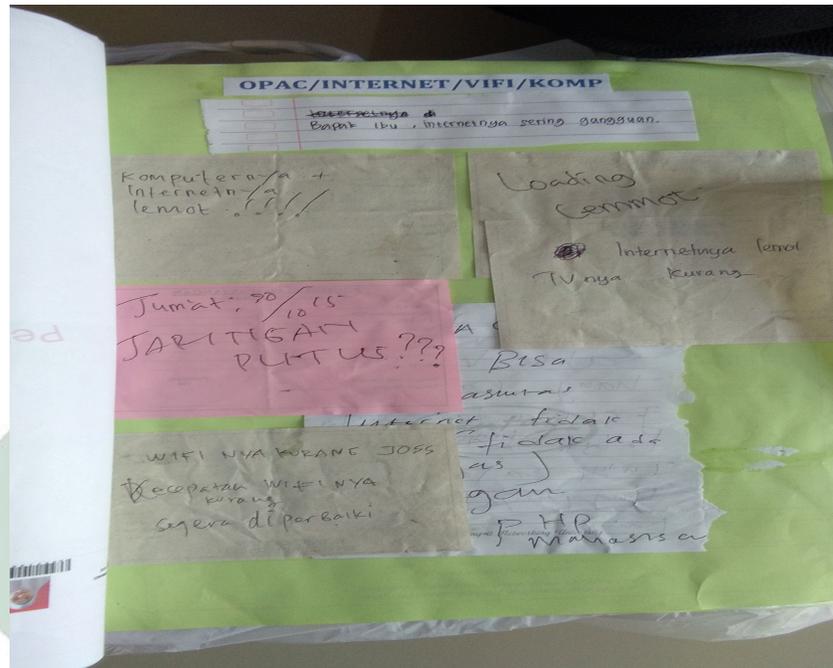
Hasil dokumentasi kritik dan saran dari pemustaka menunjukkan bahwa terdapat kritik dan saran yang juga menunjukkan adanya komplain atau keluhan yang diberikan oleh mahasiswa kepada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.<sup>83</sup>

---

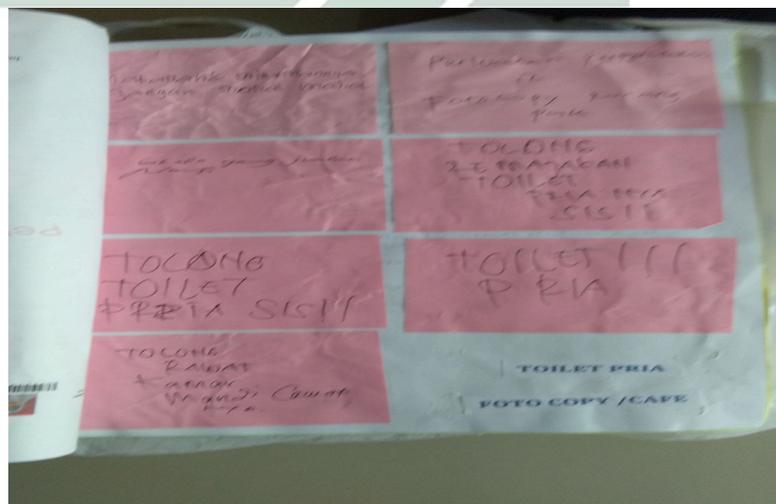
<sup>82</sup>Observasi, Kamis, 3 Mei 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

<sup>83</sup> Dokumentasi, Kamis, 19 Juli 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

#### 4.6 Gambar Kritik atau Komplain terkait Layanan *Opac/ Internet/ Komputer/ Wifi*<sup>84</sup>



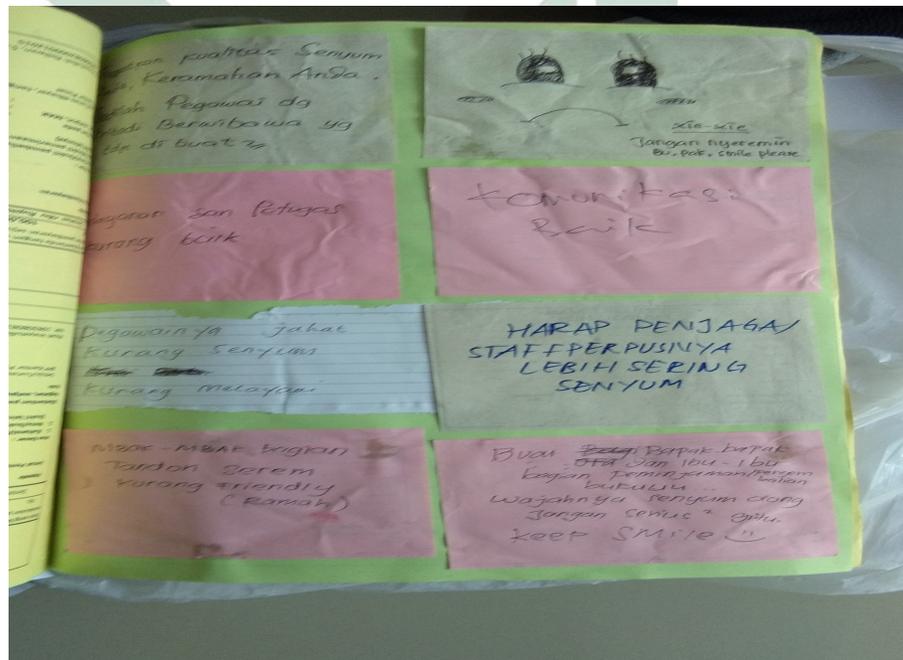
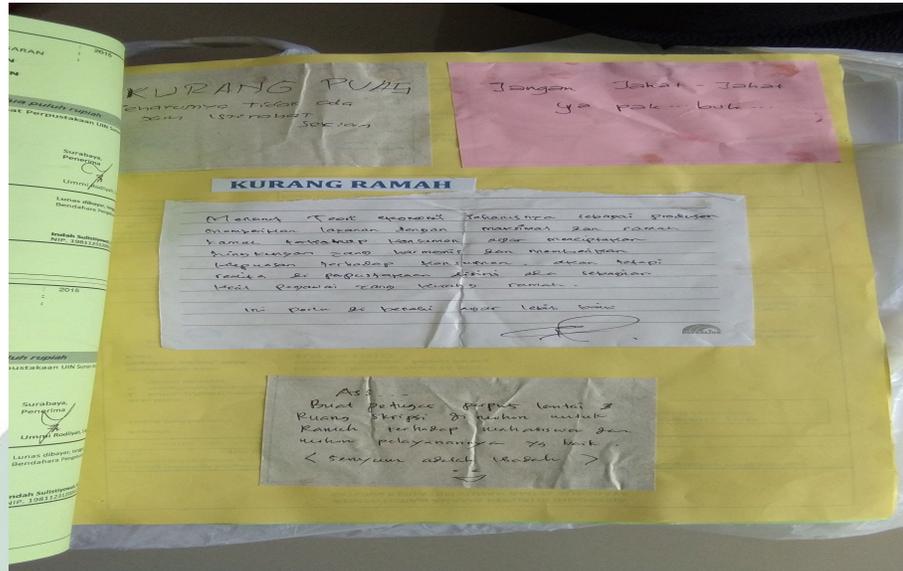
#### 4.7 Gambar Kritik atau Komplain terkait Fasilitas<sup>85</sup>



<sup>84</sup> Dokumentasi, Kamis, 19 Juli 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

<sup>85</sup> Ibid

### 4.8 Gambar Kritik atau Komplain terkait Keramahan Petugas<sup>86</sup>



<sup>86</sup> Ibid

Adapun jumlah komplain atau keluhan yang masuk dalam setiap bulannya tidak bisa dipastikan. Kadang ada komplain kadang pula tidak ada komplain.

Hal tersebut sebagaimana ungkapan SA yang menjelaskan

“ Tidak bisa ditentukan bahkan tidak pernah ada komplain dalam satu bulan pernah. Jadi komplain itu tidak setiap saat ada komplain tidak... terutama yang berkaitan dengan..kalau misalkan koleksi ya koleksi umum kadang-kadang orang kan ooh ini bukunya kok terbatas ooh ini... ini... ini... itu kan komplainnya. Padahal kami kan sudah menyiapkan itu sebenarnya, kalau memang katakanlah tidak ada bukunya tidak ada koleksinya ya ajukan. Ajukan melalui... disitu kan ada di *online*. Kan ada pengajuan buku kan ya buku baru kan. Nah kami... katakanlah komplain tentang koleksi misalnya ini kok banyak yang gak ada di ini misalnya ya seperti itu, padahal kami sudah setiap kali ada pengadaan buku baru, kami minta ke prodi ketika kemudian minta ke prodi, tentu prodi kan basisnya pada kebutuhan mahasiswa, kebutuhan mata kuliah kan. Setiap mata kuliah sekian misalkan, sekian sumber misalnya, sekian buku, sekian referensi misalnya.Nah sekian basis itu... nah itu semua sudah kami lakukan, kalau toh kemudian masih ada yang komplain terkait dengan koleksinya kurang kami juga melakukan, memediasi melalui jaringan kerjasama. Jaringan kerjasamanya misalnya apa, contoh kami telah menjalin kerjasama dengan perpustakaan-perpustakaan negeri di Indonesia. Ada sekitar 120 perpustakaan perguruan tinggi negeri itu kami kerja sama itu. Ketika kemudian ini kerja sama itu ada namanya kartu sakti. Kartu sakti tujuannya adalah kalau kemudian misalkan koleksi kami gak ada ini berharap ada di koleksi kerja sama. Kenapa... karena tidak mungkin kemudian perpustakaan itu sangat sempurnakan.Nah kekurangan-kekurangan itu lah melalui ini bisa dikurangi. Ya kekurangan-kekurangan yang menjadi sumber komplain dari kawan-kawan, misalkan kalau kurang ini kurang ini maka kami lakukan dengan cara yaitu kerja sama itu. Jadi kawan mahasiswa... dan itu kan sudah disampaikan juga kan, mulai semester satu kan mulai mas mau masuk semester satu kan, disampaikan tentang kartu sakti, manfaat kerja sama dan lain sebagainya. Ini sudah kemudian disos-disos yang kami miliki juga yang *online* kan juga sudah disampaikan. Itu paling tidak untuk meminimalisir komplain.Jadi kalau komplain itu tidak bisa

kemudian dirata-ratakan, misalkan perbulan sekian enggak, karena komplain itu.”<sup>87</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh NH yang juga mengungkapkan

“ Gak bisa... ndak mesti soalnya, ndak mesti masuknya berapa yang komplain itu berapa.”<sup>88</sup>

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh BK yang menjelaskan

“ Perpustakaan itu ya sewaktu-waktu, kalau itu saya nggak jelas berapa yang komplain.”<sup>89</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh HS yang juga mengungkapkan bahwa jumlah komplain atau keluhan yang masuk tidak bisa dikalkulasi setiap bulannya. Hal ini dikarenakan tidak ada statistik yang mengatur adanya hal tersebut

“ Kita ndak ada statistik ya.. itu ndak ada statistiknya sih. Kalau itu ndak ada statistiknya ya kita ndak..ndak anu ya. Memang itu mungkin kelemahan kita. Ndak pernah ada data misalkan nama..mungkin nanti lah masukan dari sini ya barangkali ya kalau yang... Sebenarnya komplain itu mestinya memang tertulis mas, itu kan sifatnya lisan ya. Kalau lisan memang kita tidak dokumentasikan, kalau tulis itu sirkulasi ndak pernah ada sih. Alhamdulillah ndak pernah, meskipun ya layah-layah seperti inilah..mungkin mereka sudah terbiasa ya dengan kita.. kalau yang tertulis ndak ada. Alhamdulillah ndak ada. Kalau lisan ya sekedar itu, mungkin masukan-masukan ya.”<sup>90</sup>

Munculnya komplain atau keluhan dari mahasiswa tersebut dikarenakan bermacam-macam penyebab. Di antara penyebab tersebut

<sup>87</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

<sup>88</sup>Nurul hidayati, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

<sup>89</sup>Bukhori, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

<sup>90</sup>Hary Supriyatno, wawancara (Surabaya: 3 Mei 2018)

adalah pemberian pelayanan petugas perpustakaan yang kurang ramah.

Hal tersebut sebagaimana ungkapan NH yang menyatakan

“ Petugase kadang mungkin bisa ya menjadikan mereka komplain. Kalau masalah... mungkin kalau ada mereka yang komplain itu terutama pas tugasnya yang kurang ramah. Ya mungkin pas ada salah satu petugas yang kurang ramah, onok yang kayak gitu, tapi yo gak banyak gak semuanya.”<sup>91</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh ungkapan HS yang menjelaskan

“ Kelemahan kita ini, memang kita ini manusia. Jadi kadang-kadang kalau pagi setengah... sampai jam sebelum istirahat ya mungkin senyum masih ada lah, tapi selepas itu memang kadang-kadang..ya mungkin karena capek kemudian yawes gitu lah.. kadang-kadang ya mungkin layanan kita lah yang kurang ya senyumnya mungkin ya kurang. Kadang-kadang ya gitu pak senyumnya pak kan gitu. Kemudian karena juga kita ini manusia dan mesin kadang-kadang juga ada *error*nya mas. Jadi ada yang sudah kembali ternyata masih nyantol mas. Pinjaman nyantol juga ada, ya tidak komplain tapi memang itu kalau misalkan... termasuk kan layanan yang kurang ya dari kita ya..ya tapi itu karena kita manusia bisa jadi itu karena mesin pasti itu ada aja lah... komplain itu pasti ada.”<sup>92</sup>

Hal tersebut juga diungkapkan oleh UR yang menyatakan

“ Ya sering terjadi biasanya kalau saya merujuk ke yang saya tau kemaren itu kan yang ada kotak saran gitu ya dimasukkan di laci itu, itu biasanya ya yang banyak memang komplain tentang apa namanya... keramahan petugas itu memang ada mungkin itu,”<sup>93</sup>

Selain itu munculnya komplain atau keluhan dari mahasiswa juga timbul karena adanya perbedaan antara harapan dan kenyataan, dalam artian antara apa yang terdapat di perpustakaan tidak sesuai dengan apa

<sup>91</sup>Nurul hidayati, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

<sup>92</sup>Hary Supriyatno, wawancara (Surabaya: 3 Mei 2018)

<sup>93</sup>Ummi Rodliyah, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)



kartu itu. Kadang-kadang itu di perpustakaan sama fakultas yang di ruang baca itu juga pakai itu kalau pinjam. Kemudian ndak tau kemaren itu ada pilihan gubernur itu juga katanya ditahan..lha akhirnya dia itu ndak bisa masuk gara-gara itu mas. Lha kita kan sesuai prosedur, memang masuk itu harus menunjukkan identitas, kalau tamu berarti ya harus bayar seperti itu..ada identitasnya, kalau mahasiswa ya identitas salah satu.. kartu perpustakaan atau ktm, itu biasanya temen-temen banyak yang mengeluh di situ. Kalau lainnya ya kayak itu tadi.”<sup>95</sup>

Hasil dokumentasi peneliti dari sebuah artikel “CORET; Corong Kreativitas Maganger” yang diterbitkan oleh LPM Solidaritas UIN Sunan Ampel Edisi April 2016 Surabaya, juga menunjukkan adanya komplain atau keluhan ketika terdapat kebijakan baru perpustakaan mengenai layanan mandiri. Selain itu, beberapa keluhan mahasiswa juga muncul dikarenakan fasilitas, sarana, dan prasarana yang kurang memadai, salah satunya mengenai persediaan buku khususnya buku-buku fakultas umum yang jarang ditemukan di perpustakaan serta banyaknya buku yang rusak dan beberapa halaman yang hilang,<sup>96</sup>

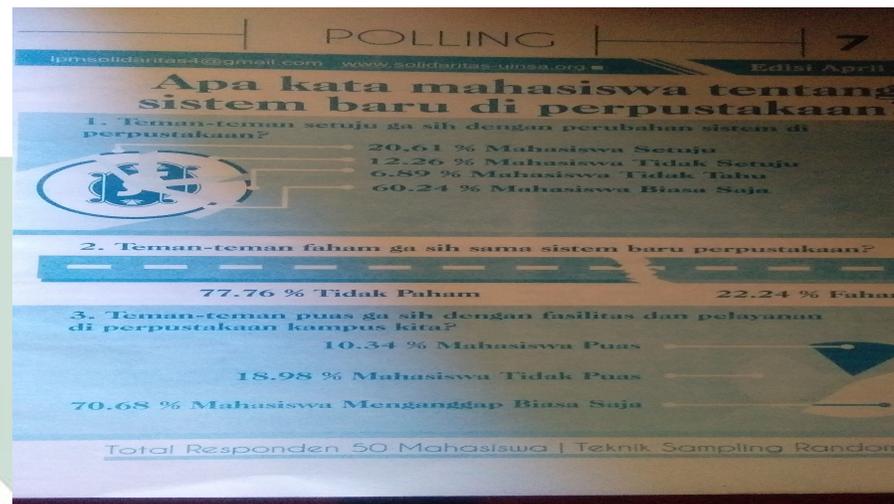
“dari hasil angket yang dilakukan untuk 70 mahasiswa menunjukkan 39 dari 70 mahasiswa menyatakan belum mengetahui adanya sistem baru tersebut. Mahasiswa juga mengaku tidak paham dengan adanya sistem tersebut. Selain itu, berdasarkan penelitian yang dilakukan terhadap 50 mahasiswa dengan menggunakan teknik sampling random menghasilkan bahwa terdapat 20,61% mahasiswa setuju, 12,26% mahasiswa tidak setuju, 6,89% mahasiswa tidak tahu, dan 60,24% mahasiswa biasa saja terhadap kebijakan baru tersebut tersebut. Tidak hanya itu, berdasarkan hasil penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa 10,34% mahasiswa puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, 18,98% mahasiswa tidak puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, dan 70,68% mahasiswa menganggap biasa saja.”<sup>97</sup>

<sup>95</sup>Ibid

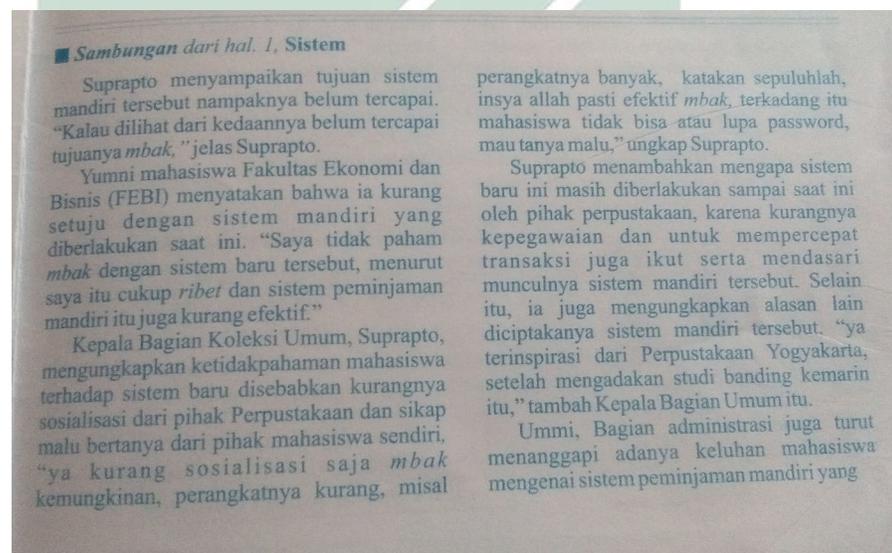
<sup>96</sup>Dokumentasi , Kamis, 3 Mei 2018, di Perpustakaan Uin Sunan Ampel

<sup>97</sup>LPM Solidaritas, CORET; Corong Kreativitas Maganger Edisi April 2016 (Surabaya: 2016), 7

#### 4.9 Gambar *Polling* Mahasiswa tentang Sistem Baru di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya<sup>98</sup>



#### 4.10 Gambar Artikel Mengenai Komplain Mahasiswa terhadap Sistem Baru di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya<sup>99</sup>



<sup>98</sup> ibid

<sup>99</sup> ibid

Pernyataan tersebut juga didukung oleh SA yang mengungkapkan

“ Kadang ada komplain terutama ketika pada saat ada inovasi-inovasi baru. Contoh lagi ada komplain misalnya tentang layanan sikap misalnya, maka kalau misalkan ada sikap seperti itu atau ke komplain apapun kami mediasi kemudian kami respon kalau kaitannya dengan kebijakan rektor maka kami lakukan untuk itu, tapi kalau kemudian penataan internal maka kami kumpulkan ya biasanya kalau rapat. Itu ya ada kadang rapat bulanan, ada kadang rapat dua bulanan tapi kan tidak mesti kalau kemudian ada yang urgen misalnya ya mungkin sewaktu-waktu kami diskusikan dengan kawan-kawan.”<sup>100</sup>

Berbeda dengan ungkapan NH dan HS, menurut BK munculnya komplain atau keluhan dikarenakan keterbatasan atau kurangnya fasilitas yang ada. Hal ini sebagaimana ungkapan BK yang menyatakan

“ Kalau perpustakaan kita ini kendalanya mungkin itu mas, kita ini sangat keterbatasan ruangan terutama mahasiswa ini nggak punya ruang baca. Coba sampean lihat ini..ya seperti ruang umum itu, ndak ada ruang baca itu kendala salah satunya. Jadi mereka itu dari ruang umum itu buku di bawa ke referensi, kalau seandainya di situ ada ruang baca di ruang umum, mungkin mereka kalau buku umum dibaca di tempat (ruang) umum, kalau referensi dibaca di referensi. Karena keterbatasan, akhirnya mereka kan mencari tempat yang bisa dimanfaatkan. Jadi dari sana di bawa ke sini.”<sup>101</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh SA yang menjelaskan

“ kalau misalkan koleksi ya koleksi umum kadang-kadang orang kan ooh ini bukunya kok terbatas ooh ini... ini... ini... itu kan komplainnya. Padahal kami kan sudah menyiapkan itu sebenarnya, kalau memang katakanlah tidak ada bukunya tidak ada koleksinya ya ajukan. Ajukan melalui... disitu kan ada di online. Kan ada pengajuan buku kan ya buku baru kan. Nah kami... katakanlah komplain tentang koleksi misalnya ini kok banyak yang gak ada di ini misalnya ya seperti itu, padahal kami sudah setiap kali ada pengadaan buku baru, kami minta

<sup>100</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

<sup>101</sup>Bukhori, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

ke prodi ketika kemudian minta ke prodi, tentu prodi kan basisnya pada kebutuhan mahasiswa, kebutuhan mata kuliah kan. Setiap mata kuliah sekian misalkan, sekian sumber misalnya, sekian buku, sekian referensi misalnya. Nah sekian basis itu... nah itu semua sudah kami lakukan, kalau toh kemudian masih ada yang komplain terkait dengan koleksinya kurang kami juga melakukan, memediasi melalui jaringan kerjasama. Jaringan kerjasamanya misalnya apa, contoh kami telah menjalin kerjasama dengan perpustakaan-perpustakaan negeri di Indonesia. Ada sekitar 120 perpustakaan perguruan tinggi negeri itu kami kerja sama itu. Ketika kemudian ini kerja sama itu ada namanya kartu sakti. Kartu sakti tujuannya adalah kalau kemudian misalkan koleksi kami gak ada ini berharap ada di koleksi kerja sama. Kenapa... karena tidak mungkin kemudian perpustakaan itu sangat sempurnakan. Nah kekurangan-kekurangan itu lah melalui ini bisa dikurangi. Ya kekurangan-kekurangan yang menjadi sumber komplain dari kawan-kawan, misalkan kalau kurang ini kurang ini maka kami lakukan dengan cara yaitu kerja sama itu. Jadi kawan mahasiswa... dan itu kan sudah disampaikan juga kan, mulai semester satu kan mulai mas mau masuk semester satu kan, disampaikan tentang kartu sakti, manfaat kerja sama dan lain sebagainya. Ini sudah kemudian disos-disos yang kami miliki juga yang *online* kan juga sudah disampaikan. Itu paling tidak untuk meminimalisir komplain.”<sup>102</sup>

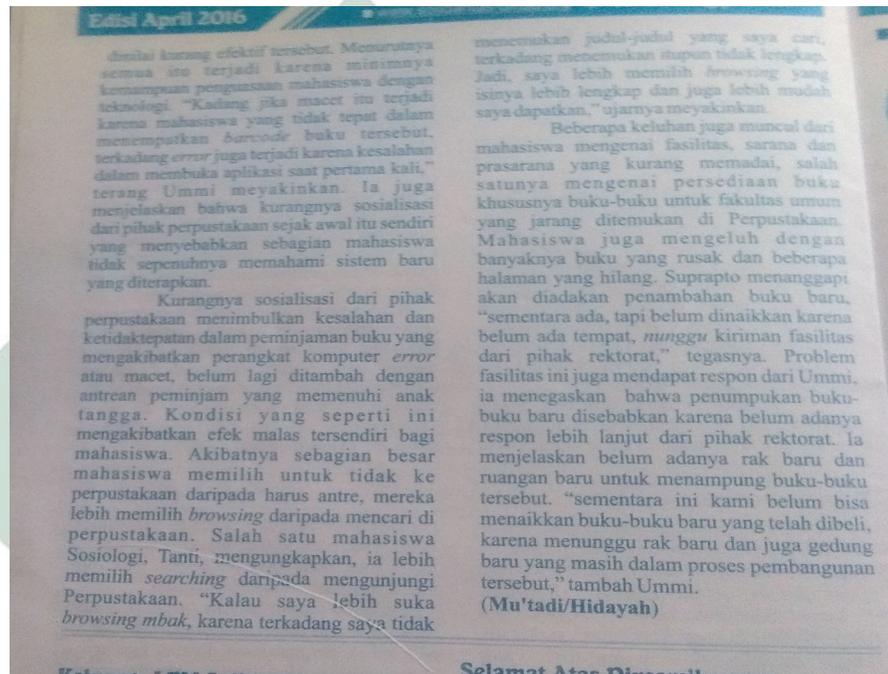
Selain itu pernyataan senada juga disampaikan oleh UR yang menjelaskan

“ ada juga tentang sarana perpustakaan..kan memang kondisi gedung kita juga sedang renov ya mungkin itu juga jadi kayak ruang baca yang kurang..”<sup>103</sup>

<sup>102</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

<sup>103</sup>Ummi Rodliyah, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

#### 4.11 Gambar Artikel Mengenai Komplain Mahasiswa terkait Fasilitas, Sarana, dan Prasarana di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya<sup>104</sup>



Selain faktor-faktor tersebut, timbulnya komplain juga dikarenakan dari pihak mahasiswa sendiri yang kurang memahami atau tidak mengikuti prosedur yang ada. Hal tersebut sebagaimana pernyataan SA yang menyatakan

“ Nah seringkali komplain itu kan mereka tidak baca, padahal *upload* prosedur, prosedur untuk mengupload itu sudah ada di digilibnya tapi kadang-kadang kawan-kawan kan tidak membaca kan ataukah kemudian ketika membaca mereka nggak memahami gitu ya akhirnya kemudian komplain. Nah padahal kalau melihat petunjuk ketika kemudian diterapkan satu persatu mungkin tidak akan terjadi komplain. Bahkan sekarang di akhir-akhir ini..karena kan

<sup>104</sup> LPM Solidaritas, CORET; Corong Kreativitas Maganger Edisi April 2016 (Surabaya: 2016), 4

bagaimanapun menangani komplain itu kan banyak cara ya, kalau dengan ini nggak bisa maka dengan cara yang lain. Nah makanya kemudian ketika kemudian misalkan dengan cara yang.. contoh misalkan kalau pedoman nggak ini, maka sekarang ketika mahasiswa mau menyetorkan tugas akhirnya ngirim *email* ke *digilib@uinsby* misalnya, maka ketika menjawab, pedoman itu *dicopy* dimasukkan ke jawaban salah satunya, kan minta akun gitu kan. Ketika minta akun kemudian akunnya dikasih oleh pihak admin tapi pedomannya juga disampaikan. Nah seringkali mereka ketika kemudian tidak membaca, contoh misalkan ini komplain juga, pak kok nggak dijawab-jawab... padahal di pedomannya konfirmasi dulu setelah kemudian *mengupload*, maka dia konfirmasi ke kami. Karena terlalu banyak lalu lintas penyetoran tugas akhir itu kan sulit dideteksi, makanya harus ada konfirmasi. Nah itu seringkali juga dilampaui akhirnya kemudian apa..komplain. Nah seringkali komplain itu karena membaca pedoman itu sepotong-potong.”<sup>105</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh UR yang mengungkapkan

“ Kayak ini masalah *repository upload* mandiri.. itu kan kita sudah *upload* prosedurnya juga di webnya ada unsurnya ada panduannya gitu, kebanyakan mereka ini,.. “saya sudah ngirim email kok gak dibalas-balas”. Nah dia salah ngirim *emailnya* bukan ke alamat *digilib* tapi ke alamat *website* gitu ya jadi dia gak baca panduan dan salah kirim alamat gitu jadi *uploadnya* gak nyampe, terus kesalahan prosedur *penguploadan* misalnya yang harusnya *filenya* gini tapi... seperti itulah yang komplain. Nah itu mereka ndak baca pengumuman kita atau kita yang kurang sosialisasi, yang jelas kalau semester baru kan kita ada literasi informasi ya kita sampaikan semua tentang panduan kita, tentang *website* kita, tentang kayak terkait perpustakaan..dan lain sebagainya itu ada panduan-panduannya kita sampaikan. Di *website* juga kita aktif gitu ya, mereka juga bisa nyari sebenarnya di situ gitu.”<sup>106</sup>

<sup>105</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 Apil 2018)

<sup>106</sup>Ummi Rodliyah, wawancara (Surabaya: 23 Apil 2018)

#### 4.2 Tabel Triangulasi Pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Pertanyaan	Obyek Penelitian	Dokumentasi	Wawancara	Observasi
1. Bagaimana pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?	Staff karyawan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	SOP layanan tandon, SOP atau kode etik masuk ke perpustakaan	Pelayanan di perpustakaan UIN Sunan ampel sesuai dengan SOP	Peneliti menemui peristiwa ketika terdapat salah satu mahasiswa yang masuk ke perpustakaan dengan menggunakan jaket, salah satu petugas perpustakaan tersebut menegur dan mengingatkannya untuk melepas jaket saat masuk ke ruang perpustakaan.
2. Apakah pernah terdapat keluhan atau komplain dalam memberikan pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?	Pimpinan dan staff karyawan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	Foto dokumentasi kritik atau komplain terkait Layanan <i>Opac</i>	Pernah, terkait dengan kurangnya keramahan dari beberapa petugas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, dan dari pihak mahasiswa sendiri yang tidak mengikuti prosedur yang ada	Pernah, terkait pelayanan <i>opag</i> karena adanya gangguan pada sistem <i>opag</i> , yakni sistem aplikasi yang digunakan untuk mencari koleksi buku di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Berapa jumlah	Pimpinan dan staff karyawan		Tidak bisa dipastikan,	

komplain yang diterima dalam satu bulan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?	perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya		kadang ada kadang tidak dan tidak ada data statistik yang mengenai data komplain	
---	---------------------------------------	--	--	--

## 2. Manajemen Komplain Pelanggan pada Pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Manajemen komplain merupakan suatu sistem yang terdiri atas proses dari penerimaan keluhan, perekaman keluhan, pemrosesan keluhan, peresponan keluhan dan penanganan keluhan untuk menyelesaikan masalah.<sup>107</sup> Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti menemukan data yang menjelaskan bahwa dalam manajemen komplain telah dilakukan dengan penerimaan keluhan. Hal tersebut sebagaimana pernyataan BK yang menjelaskan

“ Kalau komplain itu kita tetap terima dengan lapang dada. Soalnya kan komplain itu kan supaya kita tau evaluasi mas, di mana letak kelemahan kita, dengan adanya komplain itu nanti ada suatu masukan kan.. kita bisa sampaikan ke pimpinan ini masalah kita yang kurang-kurang, ini ini kan gitu. Komplain itu bagus, siapa pun kalau ingin maju harus menerima komplain mas. Kalau kita nggak menerima nggak akan maju. Pedagang aja harus gitu..kurang pas.. kurang ini.”<sup>108</sup>

<sup>107</sup>Dera Sri Mega Putri Subekti, *Jurnal Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*, 51

<sup>108</sup>Bukhori, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)



Untuk menerima komplain atau keluhan dari mahasiswa tersebut, pihak perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya menyediakan media atau layanan yang berupa kotak saran, *email* dan *facebook* serta penyampaian secara langsung kepada pegawai perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini sebagaimana pernyataan SA yang menjelaskan

“ Kalau medianya banyak, ada banyak hal melalui internet, kemudian melalui *email*, kemudian melalui *facebook*.. kemudian *facebook* yang dulu sempat itu anggotanya banyak membeinya tapi kemudian *facebook* yang lama kena *hacker* apa.. kemudian ganti baru, itu cukup ini juga bahkan di *facebook* itu bukan menangani atau apa namanya, memediasi persoalan kebutuhan kawan-kawan tidak, tapi kami juga sering kali promosi melalui *facebook* itu juga, misalkan ada buku baru kemudian ada layanan baru ada apa itu.. lewat *facebook* itu cukup banyak. Tapi sekarang nggak tau karena baru dikritik ulang dua bulan yang lalu jadi sekarang anggotanya kayaknya nggak ini dulu buanyak ini sampai ribuan gitu.. kalau secara langsung.. kalau kesalahan itu monggo kepada karyawan kalau kemudian karyawan mungkin ada pada wilayah kebijakan bisa ke saya bisa ke sekretaris. Jadi bisa njenengan menyampaikan langsung monggo ke karyawan ataukah mau kalau misalkan itu di wilayah kebijakan mungkin karyawan bisa menyampaikan mengarahkan njenengan ke sekretaris baru ke kepala atau nggak langsung ke saya juga nggak papa. Kami malah begini..semakin banyak semakin terbuka untuk kritik itu.. itu kan sebenarnya bagi kami itu suatu hal yang luar biasa untuk melakukan perbaikan. Jadi kalau ada kebutuhan yang barangkali mungkin belum diakomodir nah itu silakan aja ke kami atau melalui email bisa ataukah kemudian melalui fb monggo ataukah juga ada kami juga menyediakan tapi saya tak cek tadi..biasanya ada kotak suara biasanya.. kotak saran.. nah kotak saran, biasanya ada nah tapi kemaren ketika ada perbaikan nampaknya dibawa oleh bagian umum jadi saya tak cek lagi makanya segera dianu lagi lah. Biasanya kotak saran yah kemudian medsos yaitu fb, *email* bisa melalui digilib bisa melalui perpus, jadi email ada 2. Digilib biasanya berkaitan dgn apa namanya..penyetoran bebas pinjam ini tugas akhir biasanya digilib@uinsby itu biasanya.”<sup>110</sup>

<sup>110</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

Pernyataan tersebut didukung oleh UR yang menjelaskan

“ Ya itu ada melalui *email* bisa, melalui *email* itu bisa *email* ke perpus dan juga ke fb, fb kita kan *update* juga kemudian juga bisa melalui kotak saran, cuman beberapa bulan ini emang kemaren sempat apa namanya kita *off* dulu yang kotak saran, terus bisa langsung ke petugas ada empat itu ya.”<sup>111</sup>

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh BK yang menyatakan

“ Ada media lewat ini.. kita sediakan media langsung ngomong ke petugasnya pak begini begini. Ada lagi kita siapkan kotak saran, di antaranya... Biasa mereka lewat *email*, *email* itu mereka... nah di sini kan ada petugas yang menangani masalah itu seperti ada *email* yang masuk, ada yang menjawab, kan di situ ada petugasnya di bawah itu.”<sup>112</sup>

Pernyataan tersebut juga didukung oleh HS yang menjelaskan

“ Kalau komplain itu.. sebetulnya dulu itu ada kotak.. kotak saran itu ada. Ada kotak saran. Jadi mereka itu bisa nulis, meskipun banyak komplain itu surat kaleng, nggak ada identitasnya, artinya nama siapa, nimnya berapa. Seringkali hanya sekedar keluhan disampaikan dulu tapi ya. Kalau nggak salah fb juga ada sih kita..media fb. Kalau lewat *website* kurang tau ya saya, itu nanti tanya sama pak Joko ya. Di *website* kita kan punya tiga mas. Apakah itu bisa ndak ya, saya belum pernah se lihat, artinya ada ndak cara..kalau komplain coba nanti ke pak joko saja, saya kurang tau itu. Kalau fb bisa mas..masukan bisa.”<sup>113</sup>

Hasil wawancara dengan mahasiswa EW juga menjelaskan bahwa terdapat media berupa kotak saran, serta penyampaian secara langsung kepada pegawai perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal ini sebagaimana pernyataan SA yang menjelaskan

<sup>111</sup>Ummi Rodliyah, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

<sup>112</sup>Bukhori, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

<sup>113</sup>Hary Supriyatno, wawancara (Surabaya: 3 Mei 2018)

“sejauh ini seperti yang saya sudah bilang tadi ya.. saya belum pernah menyampaikan keluhan atau komplain ke perpustakaan secara langsung, jadi saya hanya bisa berbagi kepada kawan-kawan yang ada. dan untuk media itu saya juga kurang banyak tau ya.. tapi saya pernah tau itu ada kotak saran diperpustakaan jadi menurut saya sebenarnya sih ada cuma saya aja yang kurang tau ya”<sup>114</sup>

Hasil observasi yang telah peneliti lakukan di lapangan menunjukkan bahwa terdapat media yang disediakan untuk menerima kritik atau komplain berupa kotak saran.<sup>115</sup>

#### 4.12 Gambar Kotak Saran<sup>116</sup>



<sup>114</sup> Endras Wari, wawancara (Surabaya: 19 Juli 2018)

<sup>115</sup> Observasi, Senin, 23 April 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

<sup>116</sup> Dokumentasi, Senin, 23 April 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Setelah penerimaan keluhan, langkah yang dilakukan oleh pihak perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya adalah pemrosesan keluhan, peresponan keluhan hingga penanganan keluhan untuk menyelesaikan masalah. Pada penerapan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya pada dasarnya tidak ada perencanaan khusus. Namun dari pihak perpustakaan menyediakan media yang digunakan untuk mahasiswa dalam menyampaikan keluhan atau komplain terkait pelayanan yang telah diberikan. Selanjutnya komplain atau keluhan tersebut dikelola atau diproses. Hal tersebut sebagaimana ungkapan NH yang menjelaskan

“ Secara tertulis memang tidak ada perencanaan khusus ya, ya hanya itu saja mungkin kita sediakan media-medianya yang bisa disalurkan oleh mereka, kemudian setiap pegawai mungkin disampaikan ke kita, kemudian kita kelola untuk selanjutnya itu seperti apa, kalau secara khusus, sopnya untuk menangani komplain itu memang tidak ada, tapi tetap kita respon dan ada pemecahannya. Ya sebenarnya itu dilaksanakan tapi memang tidak tertulis secara ini kayak di sop itu memang tidak ada.”<sup>117</sup>

Hasil observasi peneliti di lapangan menemui bahwa tidak ada ruangan atau unit khusus yang menangani komplain atau keluhan secara khusus. Tidak ada pula prosedur atau SOP yang tercantum di ruangan perpustakaan membahas mengenai manajemen komplain.<sup>118</sup>

Proses tersebut dilakukan dengan cara berbeda-beda tergantung dari jenis komplainnya. Komplain atau keluhan yang diterima oleh

<sup>117</sup>Nurul hidayati, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

<sup>118</sup>Observasi, Senin, 23 April 2018, di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

pegawai akan direspon secara langsung. Meskipun demikian, pihak perpustakaan tidak langsung memberikan pemecahannya, dalam artian komplain tersebut ketika sudah diterima tidak langsung diberikan pemecahannya, tidak langsung diproses, melainkan komplain atau keluhan tersebut akan di *kroscheck* terlebih dahulu kebenarannya data, informasi, maupun sumbernya. Hal tersebut sebagaimana pernyataan BK yang menyatakan

“ Kan nanti kalau ada orang komplain kita inikan kalau.. apa saja masalahnya ya, terus itu kita adakan evaluasi *check and richeck*, apa benar sih informasinya itu, komplainnya itu, siapa.. dan siapa.. terus siapa yang dikomplain ya. Oh si A, kenapa kok sampai dikomplain. Nah setelah ketemu permasalahannya kita musyawarahkan untuk cari pemecahan. Jadi gini gak langsung kalau mahasiswa protes, komplain langsung kita terima, kita terima tapi kita evaluasi kebenarannya nanti, kita chek and *richeck*, iya misal si A kata mahasiswa, kok si A kurang sopan atau kurang memasyarakat. Nanti kita tanya kenapa..kenapa sampean kok begini. Nanti kalau sudah ketemu kita cari jalan pemecahannya kan gitu. Jadi kita tampung semua lah. Jelas katanya mungkin ini katanya si A begini begini, si B begini... kita cari jalan tengah yang terbaik bagaimana.”<sup>119</sup>

Jika komplain tersebut bisa diselesaikan secara langsung, maka akan diselesaikan secara langsung pula oleh pegawai yang bersangkutan. Tetapi jika tidak bisa diselesaikan secara langsung, maka komplain atau keluhan tersebut akan ditampung terlebih dahulu untuk disampaikan kepada pimpinan dengan tujuan untuk mencari pemecahannya. Hal tersebut sebagaimana pernyataan HS yang menjelaskan

---

<sup>119</sup>Bukhori, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

“ Ya sebetulnya kalau komplain itu ya mungkin anu mas ya, komplain itu mungkin bisa lisan bisa tulisan ya. Kalau tulisan biasanya yg menanggapi itu awalnya memang sekretaris sama kepala sih, ya itu tadi alurnya memang kalau yang berhubungan atau terkait dengan komplain itu biasanya langsung *dikroscheck* bener apa ndak kan gitu ya. Dari komplain ya kita berusaha untuk memperbaiki diri kalau memang ada..kalau secara lisan sih biasanya ya kita tanggepi kalau misalkan memang bisa kita langsung selesaikan kalau ndak ya tetep kita tampung kita sampaikan ke pimpinan mas seperti itu. Pernah kayak misalkan bikin kartu perpus itu kan harus ada ktmnya, sementara ktmnya itu hilang proses ktm itu kan lama, nah ini karena kaitannya itu sebenarnya sirkulasi itu hanya butuh kartu. Cuma untuk penerbitan kartu itu kan bukan wilayah sirkulasi ya, wilayahnya administrasi, itu sudah lintas layanan. Jadi kayak gitu biasanya ya kita tampung dulu nanti kita sampaikan ke sekretaris biar nanti disampaikan ke administrasi..yang terbaik seperti apa kurang lebih seperti itu.”<sup>120</sup>

Selanjutnya dari komplain atau keluhan tersebut yang tidak bisa diselesaikan secara langsung akan diserahkan kepada pimpinan dan diselesaikan dengan menggunakan pendekatan *focus group discussion* (FGD) atau melalui rapat bersama untuk mencari solusi atau pemecahan. Hal tersebut sebagaimana ungkapan SA yang menjelaskan

“ Yah sebenarnya kami secara formal belum ada sop terkait dengan manajemen komplain terus terang saja sop tentang manajemen komplain memang tidak masuk ke dalam layanan tetapi soal kemudian ketika ada komplain pasti kami selesaikan. Penerapannya itu berbeda-beda tergantung dari jenis komplainnya, kalau komplain terkait dengan mungkin otomasinya maka kami benahi dari sisi otomasinya, kalau misalkan komplainnya dari sisi sikap atau pelayanan karyawannya misalnya terhadap pemustaka maka kami perbaiki di dalam pelayanannya itu... bagaimana pendekatannya.... ya kami melakukan FGD atau kami rapat lah atau istilahnya kita bertemu untuk kemudian kami fluorkan ada masalahnya ini, ayo..kebutuhannya ini mungkin masalahnya seperti ini ayo kita selesaikan seperti ini. Jadi tentu semuanya walaupun tidak ada standar sop tapi kami menerapkan.

<sup>120</sup>Hary Supriyatno, wawancara (Surabaya: 3 Mei 2018)

Evaluasinya kami juga mengevaluasinya dari sisi.. melihat apakah dengan seperti itu ada perubahan tidak itu dievaluasi, kami yang mengevaluasi jadi yang mengevaluasi kan dari pihak manajemen tentu saya dengan sekretaris mengevaluasi ada perubahan ndak, ketika komplainnya terkait dengan sikap misalkan kalau setelah ada pertemuan kira-kira ada perubahan sikap ndak, atau jangan-jangan setelah ini dia bagus tapi kemudian berubah lagi misalnya karena persoalan karakter itu kan.. tapi kalau ada pelayan yang tidak baik terkait dengan kinerja, terkait dengan kinerja misalnya kami menerapkan kalau misalkan kinerja dia ditempatkan di suatu tempat ternyata kinerjanya jelek kami coba mengevaluasi kira-kira di mana kemudian tempat yang lebih sesuai, kemudian dipindah di internal, kalau disini masih masalah kami coba evaluasi lagi kemudian kami mencari kira-kira mana yang dianggap lebih pas lagi kami tempatkan yang lain, kalau sampai sekian kali tiga kali tetep tidak berubah kami serahkan ke rektorat untuk dimutasi. Jadi bukan kemudian tidak kami lindungi tidak tapi semua kami serahkan dan kami... karena berkaitan dengan persoalan ini kan kebijakan terakhir kan di rektorat, kalau kami sudah tidak bisa menangani yang berkaitan dengan perilaku karyawan maka kami serahkan ke rektorat.”<sup>121</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh NH yang mengungkapkan

“ Kita adakan biasanya itu tiap triwulan, 3 bulan sekali kan ada namanya rapat itu kita evaluasi, kita bahas biasanya dikumpulkan semua petugasnya, semua pegawai disini dikumpulkan. Seumpama kalau ada yang urgen banget, ada yang penting banget biasanya pak kepala pak siraj itu langsung ini... langsung dikumpulkan semuanya ini ada gini gini gini. Ini ada keluhan dari mahasiswa diomongkan terus bagaimana gitu nanti dibicarakan disitu. Berarti kalau ndak ada biasanya triwulan sekali kita memang ada evaluasi untuk pegawai... monitoring.”<sup>122</sup>

Selain itu pernyataan senada juga diungkap oleh UR yang menjelaskan

“ Tapi misalkan ada komplain di petugas siapa nanti kan disampaikan ke manajemen.. terus kita koordinasikan bersama-sama mungkin pas

<sup>121</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

<sup>122</sup>Nurul hidayati, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

rapat koordinator atau rapat semuanya nanti tergantung dari obyeknya itu apa.. biasanya gitu. Artinya itu mungkin tahapan itu dilaksanakan tetapi tidak ada, kita tidak ada sop secara tertulis untuk manajemen komplain itu.”<sup>123</sup>

#### 4.3 Tabel Triangulasi Manajemen Komplain Pelanggan pada Pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Pertanyaan	Obyek Penelitian	Dokumentasi	Wawancara	Observasi
1. Media apa saja yang disediakan untuk menyampaikan komplain di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?	Pimpinan dan staff karyawan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	Foto dokumentasi kotak saran	Kotak saran, Facebook, email dan secara langsung ke pegawai perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	Media yang disediakan berupa kotak saran
2. Bagaimana penerapan manajemen komplain meliputi perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?	Pimpinan dan staff karyawan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya		Tidak ada perencanaan khusus, namun pihak perpustakaan menyediakan media untuk menyampaikan komplain, kemudian komplain tersebut dikelola atau diproses	Tidak ada unit khusus yang menangani komplain

<sup>123</sup>Ummi Rodliyah, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

### 3. Dampak Manajemen Komplain Pelanggan pada Pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Penerapan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yang telah dilaksanakan memberikan hasil dan dampak yang baik. Dengan penerapan manajemen komplain tersebut, pihak perpustakaan dapat mengoreksi hal-hal yang kurang atau masih tidak sesuai dengan yang diharapkan pemustaka. Hal tersebut sebagaimana ungkapan NH yang menjelaskan

“ Hasilnya yo... ya gini maksudnya, dari komplain itu yo... ya kita tingkatkan lagi maksudnya kita benahi kembali terutama kan... nek IT mungkin isok mas yo... nek IT kita adakan bagian IT disini, mas joko itu namanya. Jadi dia sering membenahi lagi ITnya, apa yang dijadikan komplain mereka. Kan sekarang juga perpanjangan juga lewat online kan. Gak gak langsung kesini. Nah itu semua, itu dia apa solusinya apa... diperbaiki terus. Cuma kalau untuk watak, karakter. Kan ada petugas yang salah satu mungkin ada yang itu kan... karakter memang sulit yo gak isok diiku... gak isok dirubah.”<sup>124</sup>

Pernyataan tersebut didukung oleh SA yang mengungkapkan

“ Ya jelas hasilnya baik. Hasilnya jelas setiap kali ada.. satu contoh misalnya kalau dulu kan berkaitan dengan kesusahan akses misalnya mencari skripsi kan harus datang kemudian harus *fotocopy* kan gitu ya, nah itu komplain lagi pak bagaimana kemudian ini kan susah untuk *difotocopy* misalnya, akhirnya apa yang terjadi... maka tidak perlu lagi disitu kan kemudian kami sajikan secara *online* itu semua berdasarkan kajian, contoh *online* ini apa namanya.. tugas akhir digilib ya. Itu salah satu untuk memecah kebutuhan ketika mereka misalkan susah untuk mengakses atau kemudian menghasilkan batas, maka kami *online* kan tapi tentu kan kebijakan rektor kan, kami menyiapkan sarana prasarananya *soft file* dan *hard filenya* kemudian kalau sudah oke baru kami layankan. Dan itu dilakukan mulai tahun 2014 akhir. Dan alhamdulillah hasilnya juga baik mereka juga kalau misalkan mau cari

<sup>124</sup>Nurul hidayati, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

skripsi thesis disertasi kan sudah tidak perlu ke perpustakaan kan, kalau toh kemudian misalkan karena mungkin mereka agak capek misalnya mau ke perpustakaan ya monggo. Hasilnya pasti jelas ada dengan adanya *manage* komplain itu..komplain itu kan sebenarnya sumber untuk menjadi lebih baik, menjadi embrio untuk.. dan kemudian dijadikan pertimbangan untuk menjadi lebih baik. Orang kadang-kadang kan wah kalau komplain komplain... ndak..sebenarnya kalau ini di *manage* dengan baik komplain itu hasilnya akan baik. Orang bisa berkembang salah satunya adalah ada kepedulian untuk memiliki komplain salah satunya.Walaupun mungkin berangkat memang dari program yang sudah baku yang sudah direncanakan, tapi ada juga berangkat dari komplain.”<sup>125</sup>

Pernyataan yang senada juga disampaikan oleh HS yang menjelaskan

“ dampak dari komplain itu sebetulnya... komplain itu kan koreksi ya, pemahaman saya komplain itu karena memang ada sesuatu, bisa jadi mungkin dia itu merasa bahwa haknya yang dikurangi, bisa jadi mungkin dia itu kurang memahami haknya kan gitu mas ya itu akhirnya timbul komplain kalau misalkan dia itu tidak memahami haknya nanti kita sampaikan, misalkan... lho pak kenapa seperti ini seperti ini, itu ada aturannya mas itu ada kayak.. sk rektornya nomer.. saya agak lupa tapi ada sk rektornya tahun 2010, kalau gak salah itu memang ada aturan-aturan seperti itu. Biasanya kan gitu ya itu karena mereka kurang mengetahui haknya, tapi kalau misalkan haknya merasa dikurangi ya kayak tadi itu, sudah mengembalikan kok masih nyantol kadang begitu ya..ya itu koreksi buat kita ya. Artinya mungkin dari situ kita akan lebih berhati-hati ya mas ya, termasuk kadang-kadang begini.. temen-temen itu sudah mengembalikan tapi kok masih ada dalam data base peminjaman termasuk ketika pinjam gak bisa ternyata kita cek itu ada jumlah banyak berarti kan ada pinjaman yang lolos, itu nanti koreksi buat kita. Apakah memang SDM kita itu yang kurang teliti atau memang barang kali bisa jadi ini... kita kan selalu pakai aplikasi SIM ya mas ya... yaitu mungkin kurang lebih nanti ya buat koreksi kita... ya anu sangat berterima kasih kalau gak ada itu ya gak tahu kekurangan kita, meskipun sebelumnya ya agak gimana mas, namanya juga dikomplain ya tapi gakpapa sih.”<sup>126</sup>

<sup>125</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

<sup>126</sup>Hary Supriyatno, wawancara (Surabaya: 3 Mei 2018)



komplain juga, makanya saya seneng ketika kemudian ada komplain misalnya ada ini..oh berarti ada yang mungkin ada yang belum maksimal di kami, maka disini masuk program penguatan.”<sup>128</sup>

Dari manajemen komplain tersebut, pihak perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya tidak hanya sekedar menerima dan memecahkan komplain atau keluhan yang diterima dari pemustaka. Namun terdapat tindak lanjut yang dilakukan dari pihak perpustakaan berdasarkan komplain tersebut. Adapun tindak lanjut yang dilakukan seperti melakukan perbaikan-perbaikan pada fasilitas yang ada seperti perbaikan sistem informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka atau mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya. Hal tersebut sebagaimana pernyataan dari NH yang menjelaskan

“ Yo iku mau... yang untuk petugas iku karakter gak isok dirubah yo. Nek untuk IT yo tetep direvisi terus diperbaiki terus gitu.”<sup>129</sup>

Hasil observasi peneliti selama menjadi mahasiswa di UIN Sunan Ampel Surabaya menemui bahwa terdapat perubahan yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sebagai pemustaka. Salah satu perubahan tersebut yaitu adanya sistem layanan mandiri yang menjadikan mahasiswa lebih cepat untuk meminjam buku tanpa harus menunggu antrian yang lama ketika masih belum menggunakan layanan mandiri. Pada saat perpanjangan buku mahasiswa juga mengalami

---

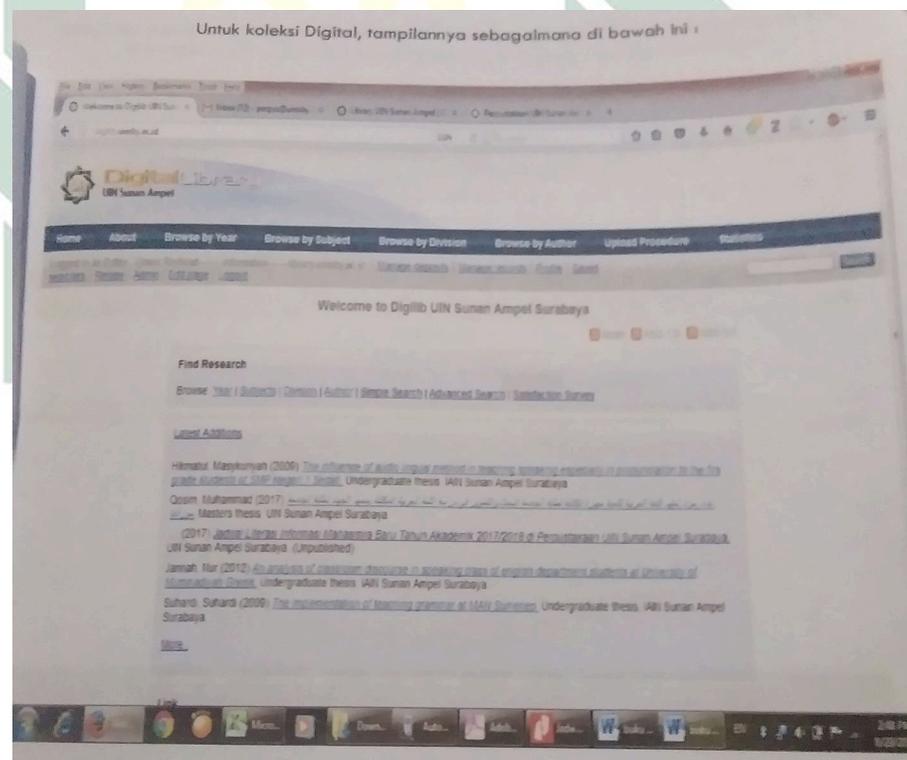
<sup>128</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

<sup>129</sup>Nurul hidayati, wawancara (Surabaya: 2 Mei 2018)

kemudahan khususnya yang rumahnya jauh dari kampus dapat memperpanjang secara *online* tanpa harus datang ke kampus hanya sekedar memperpanjang buku atau pinjaman.<sup>130</sup>

Berdasarkan hasil dokumentasi menunjukkan adanya sistem layanan mandiri dan *online* berupa *digital library* yang merupakan aplikasi untuk pencarian koleksi yang dibutuhkan para pemustaka berupa skripsi, thesis, dan disertasi.<sup>131</sup>

#### 4.13 Gambar Digital Library



<sup>130</sup>Observasi, Kamis, 3 Mei 2018, di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

<sup>131</sup>Dokumentasi, Rabu, 2 Mei 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Selain itu tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak perpustakaan terhadap penerapan manajemen komplain pelanggan yaitu dengan mengadakan inovasi-inovasi atau pembaharuan, seperti sistem layanan *online* atau mandiri dengan tujuan untuk memudahkan pelayanan kepada mahasiswa. Hal tersebut sebagaimana ungkapan HS yang menjelaskan

“ Tindak lanjut itu kita mengadakan inovasi-inovasi misal. Misalnya kalau kita..sekarang kan banyak ya kita sekarang sudah adakan kalau memang mahasiswa mau cari buku bisa lewat dari rumahnya.. bisa kan, lewat hp, lewat internet kita kan bisa mas kalau mau cari buku nggak harus datang ke sini. Dari rumah sambil ini, nonton tv atau apa..sambil cari buku, buku ini nggak di perpus. Terus sekarang kalau pinjam bisa pinjam mandiri. Jadi nggak langsung kita tak dimasukkan kan..namanya juga kemandirian. Terus juga kalau memperpanjang kita ada layanan perpanjangan mandiri, nggak perlu datang ke perpus.Dari rumah aja perpanjangannya, kecuali pengembalian.Pengembalian harus datang karena memang bawa buku.Kan nggak bisa buku...ya.”<sup>132</sup>

Tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak perpustakaan tidak hanya dengan melakukan perbaikan atau pembaharuan terhadap program maupun fasilitas yang ada, melainkan juga terdapat pembinaan terhadap pegawai yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Kemudian terkait komplain terhadap aturan-aturan yang ada pihak perpustakaan membuat kebijakan mengenai aturan yang baru yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, yakni mahasiswa UINSunan Ampel Surabaya. Hal ini sesuai dengan pernyataan UR yang menjelaskan

“ Kalau itu terkait dengan apa namanya.. dengan sikap pegawai mungkin ada perubahan walaupun mungkin harus terus ada

---

<sup>132</sup>Hary Supriyatno, wawancara (Surabaya: 3 Mei 2018)

pembinaan, kalau itu terkait dengan aturan kita yang mungkin kurang ini kan, perlu perbaikan di aturan, mungkin juga ada beberapa yang komplain itu kadang dari faktor ini juga dari luar, tidak selamanya itu dari ini.. artinya kan kita sudah mengusahakan tapi mungkin.. sepertimisalnya mereka yang komplain tentang ini kayak aturan-aturan, padahal kan kita sudah sampaikan sudah ada bannernya di depan.. tapi mungkin mereka kurang baca juga dan sebagainya, jadi mungkin terus sosialisasi yang lebih ini, ya pasti ini lah ya kalau dampak itu pasti ada perbaikan, walaupun mungkin tidak bisa menafikkan terus sama sekali tidak ada komplain itu ya ndak mungkin, tetep terus harus ada.. kita usahakan.”<sup>133</sup>

“ ya biasanya sih kalau ketika ada komplain masuk kemudian kita bahas di internal kemudian kita tindak lanjuti apa tadi hasilnya. Ya pastinya itu akan mempengaruhi tindak lanjut itu sesuai dengan apa yang dikomplain tadi, kalau ada perbaikan kebijakan ada pembuatan SK diterbitkan pengumuman misalnya, atau ada perbaikan di dalam mungkin kita ada peningkatan sdm, ada ikut pelatihan dan sebagainya ya itu tergantung dari apa itu tadi komplainnya.”<sup>134</sup>

#### Berbeda dengan pernyataan SA yang menjelaskan

“ Tindak lanjutnya, ya berarti kan dengan kebijakan itu, kebijakan contoh misalkan salah satunya ketika berbicara soal tadi itu tentang layanan mandiri misalnya kalau misalkan dulu kan ngrantrinya panjang lebar kan, panjang kan kemudian apa pemustaka kemudian agak komplain kan ini gimana antrinya... lha kalau sudah menggunakan layanan mandiri ya tentu kan sedikit paling tidak mengurangi deretan panjang. Nah dampaknya jelas lebih baik, tapi persoalannya kalau itu dimanage komplain itu dengan baik, kalau nggak ya malah justru akan memperbanyak komplain kalau nggak dimanage. Oleh karena itu maka pihak lembaga harus respon terhadap komplain..harus respon, kalau tidak respon malah akan menambah komplain itu.”<sup>135</sup>

Berdasarkan pernyataan SA menunjukkan bahwa tindak lanjut yang dilakukan terkait manajemen komplain dapat dilakukan dengan merespon komplain atau *manage* komplain dengan baik.

<sup>133</sup>Ummi Rodliyah, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

<sup>134</sup>Ibid

<sup>135</sup>Sirajul Arifin, wawancara (Surabaya: 23 April 2018)

**4.4 Tabel Trianggulasi Dampak Manajemen Komplain Pelanggan pada  
Pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Obyek Penelitian</b>	<b>Dokumentasi</b>	<b>Wawancara</b>	<b>Observasi</b>
1. Bagaimana dampak dari penerapan manajemen komplain terhadap pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?	Pimpinan dan staff karyawan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya	Layanan <i>digital library</i>	Memberikan dampak yang baik	Perubahan Sistem Seperti layanan Mandiri dan Online
2. Bagaimana tindak lanjut dari penerapan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya?	Pimpinan dan staff karyawan perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya		Tidak hanya melakukan perbaikan melainkan juga terdapat pembinaan terhadap pegawai yang kurang baik	

### **C. Pembahasan**

Dari berbagai macam data yang sudah peneliti sajikan di atas, tentang manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, penulis akan menganalisis atau membahas hasil penelitian dalam skripsi ini sesuai dengan penyajian data tersebut, yang meliputi; pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, serta

dampak manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

### 1. Pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia “pelayanan” memiliki kata dasar “layan” yang artinya 1) perihal atau cara melayani; 2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang) atau jasa; 3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.<sup>136</sup>

Pelayanan menurut Kotler dalam buku Fajar Laksana<sup>137</sup> dijelaskan bahwa pelayanan adalah

*“a service any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything, its production may or may not be to a physical product”*,  
 “pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun”.

Menurut AS. Moenir<sup>138</sup> bahwa pelayanan merupakan salah satu serangkaian kegiatan, juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat. Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan perpustakaan adalah usaha untuk mendayagunakan bahan-bahan bagaimana agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan

<sup>136</sup> Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), cet ke-III, 646

<sup>137</sup> Fajar Laksana, *Manajemen Pemasaran*, (Yogyakarta: Graha ilmu, 2008), 85

<sup>138</sup> AS. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 17

dapat digunakan secara maksimal oleh para pemakainya, khususnya para masyarakat yang dilayani. Adapun dalam pandangan Ibrahim Bafadal, layanan perpustakaan sesungguhnya lebih tertuju kepada layanan pembaca. Dalam bukunya *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Ibrahim Bafadal menggunakan istilah pelayanan pembaca daripada layanan perpustakaan. Sehingga Bafadal berpandangan bahwa pelayanan pembaca adalah kegiatan pemberian layanan kepada pengunjung perpustakaan dalam menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya.<sup>139</sup>

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, peneliti mengetahui bahwa perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya sebagai sebuah institusi di Perguruan Tinggi telah menyediakan dan memberikan beberapa layanan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswa sebagai civitas akademika untuk menunjang keberhasilan proses pembelajaran. Adapun layanan tersebut di antaranya layanan sirkulasi, layanan koleksi khusus, koleksi umum, layanan referens, koleksi tandon, *fotocopy*, layanan teknis dan layanan *repository*.

Sedangkan berdasarkan hasil dokumentasi yang telah peneliti peroleh di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, layanan yang disediakan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya lebih banyak dari hasil yang didapat dari wawancara. Adapun layanan tersebut meliputi

---

<sup>139</sup>Andi Prastowo, *Sumber Belajar dan Pusat Sumber Belajar*, (Depok: Prenadamedia Group, 2018), 290.

layanan sirkulasi, layanan referens, layanan koleksi tandon dan serial. Layanan koleksi serial terdiri dari layanan koran dan kliping dan layanan majalah dan jurnal. Selain itu terdapat layanan koleksi khusus, layanan audio visual, layanan nonton bareng, layanan *fotocopy*, layanan bimbingan pemakai, layanan ruang baca, layanan permohonan judul buku, layanan pemesanan buku, layanan kartu sakti, layanan *digital manuscripts repository*, dan layanan literasi informasi.<sup>140</sup>

Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah melakukan upaya untuk memberikan pelayanan dengan mendayagunakan bahan-bahan, bagaimana agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan dapat digunakan secara maksimal oleh para pemakainya, khususnya para masyarakat yang dilayani yakni civitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya melalui layanan-layanan yang disediakan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dalam memberikan pelayanan disesuaikan berdasarkan jadwal perkuliahan di kampus yakni pada hari Senin sampai dengan Kamis dimulai pukul 08.00 hingga pukul 18.00, sedangkan pada hari Jum'at dimulai pukul 08.00 sampai pukul 17.30. Selain itu, perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya juga

---

<sup>140</sup> Dokumentasi, Senin, 23 April 2018, di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya

memberikan pelayanan pada hari Sabtu dalam waktu setengah hari yang dimulai pukul 09.00-12.00.<sup>141</sup>

Pemberian pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah dilakukan dengan baik. Berdasarkan pemaparan peneliti pada bab II mengenai pelayanan yang baik, bahwa pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri sebagaimana menurut Kasmir, yakni:<sup>142</sup>

- a. Memiliki karyawan yang professional khususnya yang berhadapan langsung dengan pelanggan.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik yang dapat menunjang kelancaran produk ke pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Tersedianya ragam produk yang diinginkan. Dalam artian konsumen sekali berhenti dapat membeli beragam produk dengan kualitas produk dan pelayanan yang mereka inginkan.
- d. Bertanggung jawab pada setiap pelanggan dari awal proses transaksi hingga selesai.
- e. Mampu melayani secara cepat dan tepat, tentunya jika dibandingkan dengan pihak pesaing.
- f. Mampu berkomunikasi dengan jelas, menyenangkan dan mampu menangkap keinginan dan kebutuhan pelanggan.

---

<sup>141</sup>Ibid

<sup>142</sup> Rahmawati Fauzi, Thesis: "*Pengaruh Pelayanan, Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Pemasaran Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Anggota Di KSPPS Amanah Ummah Karah Agung Surabaya*" (Surabaya: UIN Sunan Ampel Surabaya, 2016), 17-18

- g. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, terutama dalam hal keuangan.
- h. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik tentang produk yang dijual dan pengetahuan umum lainnya.
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa yakin dengan apa yang telah dilakukan perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti peroleh menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah dilakukan dengan baik. Hal tersebut dibuktikan dengan pemberian pelayanan yang disesuaikan berdasarkan SOP yang ada, dalam artian seluruh *staff* yang ada memberikan pelayanan kepada pemustaka didasarkan pada SOP yang ada. Jadi terdapat SOP yang telah dibuat sebagai panduan dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut sebagaimana ungkapan SA, UR, NH dan BK yang menjelaskan bahwa dalam pemberian layanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya dilakukan berdasarkan SOP.

Meskipun pelayanan yang diberikan telah disesuaikan dengan SOP yang ada, namun masih terdapat keluhan atau komplain yang diberikan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sebagaimana pernyataan SA, BK, NH, UR, HS, dan EW, serta NK yang menjelaskan bahwa dalam pemberian layanan masih terdapat komplain.

Hasil observasi dan dokumentasi peneliti yang telah peneliti paparkan sebelumnya juga menunjukkan adanya komplain atau keluhan mahasiswa pada pelayanan yang telah diberikan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Jumlah komplain atau keluhan yang masuk dalam setiap bulannya tidak dapat dipastikan. Kadang ada komplain kadang pula tidak ada komplain. Selain itu pula tidak ada data statistik yang merekap data terkait komplain yang masuk di perpustakaan.

Komplain yang diberikan mahasiswa tersebut muncul dikarenakan banyak faktor, di antaranya *miss* komunikasi, kurangnya keramahan dari beberapa petugas dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, kurangnya dukungan dari mahasiswa atas program baru atau inovasi baru yang dibuat oleh pihak perpustakaan dan timbulnya komplain juga dikarenakan dari pihak mahasiswa sendiri yang kurang memahami atau tidak mengikuti prosedur yang ada. Selain itu berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan HS menjelaskan bahwa munculnya komplain juga berasal dari perbedaan sistem pengelolaan antara perpustakaan di perguruan tinggi dengan perpustakaan umum atau daerah, dalam artian pola pelayanan dan strategi pengelolaannya berbeda yakni perpustakaan di perguruan tinggi khususnya UIN Sunan Ampel Surabaya memiliki pola pelayanan dan strategi pengelolaan yang bertujuan bagaimana untuk menyediakan kebutuhan bahan-bahan pustaka

dan menertibkan pengunjung karena pengunjung di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya memiliki kepastian pengunjung yang berjumlah besar yakni ribuan mahasiswa dan civitas akademika lainnya dengan beragam tujuan dan kebutuhan yang berbeda-beda. Hal ini merupakan salah satu faktor yang menyebabkan timbulnya komplain. Sedangkan di perpustakaan umum atau daerah merupakan perpustakaan yang memiliki pola pelayanan dan strategi pengelolaan yang bertujuan untuk menarik pengunjung. Hal ini dikarenakan perpustakaan umum atau daerah memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan jumlah yang tidak pasti atau sebagai pelengkap untuk membantu perpustakaan perguruan tinggi dalam menyediakan bahan pustaka.

## **2. Manajemen Komplain Pelanggan pada Pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya**

Manajemen komplain merupakan suatu sistem yang terdiri atas proses dari penerimaan keluhan, perekaman keluhan, pemrosesan keluhan, peresponan keluhan dan penanganan keluhan untuk menyelesaikan masalah.<sup>143</sup> Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan, peneliti menemukan data yang menjelaskan bahwa dalam manajemen komplain telah dilakukan dengan penerimaan keluhan. Dalam menerima keluhan mahasiswa atau civitas akademika lainnya, pihak perpustakaan

---

<sup>143</sup>Dera Sri Mega Putri Subekti, *Jurnal Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung*, 51

berupaya menerima keluhan dengan baik. Hal ini dikarenakan di dalam standar pelayanan perpustakaan terdapat prinsip menangani apapun, melayani siapapun harus melayani dengan cara terbaik. Akan tetapi, jika terdapat sikap yang dianggap kurang baik atau tidak bisa diterima oleh pihak pemustaka, seperti caranya yang kurang menyenangkan dan lain sebagainya, maka pemustaka yang ingin menyampaikan komplain dapat menyampaikan secara langsung kepada sekretaris ataupun pimpinan.

Selain itu, pihak perpustakaan berupaya menerima keluhan dikarenakan komplain juga merupakan salah satu bentuk layanan dari pemustaka yang harus dilayani. Komplain atau keluhan dari pihak pemustaka bagi pihak perpustakaan merupakan sarana untuk evaluasi. Dengan adanya masukan-masukan atau kritik dari pihak pemustaka, maka pihak perpustakaan dapat mengetahui kelemahan serta kekurangan apa saja yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas dan menjadi lebih baik lagi.

Untuk menerima komplain atau keluhan dari mahasiswa dan civitas akademika, pihak perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya menyediakan media atau layanan yang berupa kotak saran, *email* dan *facebook* serta penyampaian secara langsung kepada pegawai perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya.

Setelah penerimaan keluhan, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh pihak perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya adalah pemrosesan

keluhan, peresponan keluhan hingga penanganan keluhan untuk menyelesaikan masalah. Pada penerapan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya pada dasarnya tidak ada perencanaan khusus. Dalam artian di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya tidak ada unit khusus yang disediakan untuk menangani komplain atau tidak ada manajemen komplain secara terstruktur. Namun demikian, dari pihak perpustakaan telah berupaya menyediakan media yang digunakan untuk mahasiswa dalam menyampaikan keluhan atau komplain terkait pelayanan yang telah diberikan. Selanjutnya komplain atau keluhan tersebut dikelola atau diproses.

Proses tersebut dilakukan dengan cara berbeda-beda tergantung dari jenis komplainnya. Komplain atau keluhan yang diterima oleh pegawai akan direspon secara langsung. Meskipun demikian, pihak perpustakaan tidak langsung memberikan pemecahannya, dalam artian komplain tersebut ketika sudah diterima tidak langsung diberikan pemecahannya, tidak langsung diproses, melainkan komplain atau keluhan tersebut akan di *kroscheck* terlebih dahulu kebenarannya data, informasi, maupun sumbernya.

Jika komplain tersebut bisa diselesaikan secara langsung, maka akan diselesaikan secara langsung pula oleh pegawai yang bersangkutan. Tetapi jika tidak bisa diselesaikan secara langsung, maka komplain atau

keluhan tersebut akan ditampung terlebih dahulu untuk disampaikan kepada pimpinan dengan tujuan untuk mencari pemecahannya.

Selanjutnya dari komplain atau keluhan tersebut yang tidak bisa diselesaikan secara langsung akan diserahkan kepada pimpinan dan diselesaikan dengan menggunakan pendekatan *focus group discussion* (FGD) atau melalui rapat bersama untuk mencari solusi atau pemecahan.

### **3. Dampak Manajemen Komplain Pelanggan pada Pelayanan di Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya**

Dampak secara sederhana dapat diartikan sebagai akibat atau pengaruh ketika akan mengambil suatu keputusan, yang bersifat timbal balik antara satu dengan yang lainnya. Sejalan dengan itu, dampak merupakan keadaan di mana ada hubungan timbal balik antara satu dengan yang lain akibat dari apa yang dipengaruhi dan apa yang mempengaruhi.<sup>144</sup> berdasarkan pemaparan teori yang telah penulis paparkan pada bab II, bahwa dampak dari manajemen komplain pada pelayanan di antaranya, yaitu:<sup>145</sup>

- a. *Build Relationship* (Membangun Hubungan)
- b. *Improve Corporate Image and Reputation* (Meningkatkan Citra dan Reputasi Perusahaan)

<sup>144</sup> Irwan, *Dinamika dan Perubahan Sosial pada Komunitas Lokal*, (Yogyakarta: Penerbit Deepublish, 2018), 7.

<sup>145</sup> <http://www.google.com/amp/s/www.maxmanroe.com/9-keuntungan-memaksimalkan-manajemen-keluhan-pelanggan.html/amp> diakses pada 28 Maret 2018

- c. *Costumer Experience* (Pengalaman Pelanggan)
- d. *Reduce Customer Complain* (Menurunkan Keluhan Pelanggan)
- e. *Customer Works for You* (Pelanggan Bekerja untuk Anda)
- f. *Increase Revenue and Increase The Profit* (Meningkatkan Pendapatan dan Keuntungan)
- g. *Growing Company* (Mengembangkan Perusahaan)
- h. *Winning The Competition* (Memenangkan Persaingan)
- i. *Best Choice Employer* (Pilihan Karyawan Terbaik)

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya menunjukkan bahwa penerapan manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel yang telah dilaksanakan memberikan hasil dan dampak yang baik. Dengan penerapan manajemen komplain tersebut, pihak perpustakaan dapat mengoreksi hal-hal yang kurang atau masih tidak sesuai dengan yang diharapkan pemustaka. Pihak perpustakaan juga terus berupaya untuk meningkatkan kualitas serta mengadakan pembaharuan-pembaharuan dan inovasi guna memenuhi kebutuhan pemustaka yakni mahasiswa dan civitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya. Sehingga hasil dari penerapan manajemen komplain tersebut pihak perpustakaan juga mengalami kemajuan dan peningkatan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya dalam berbagai aspek yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian dan teori tentang dampak manajemen komplain menunjukkan adanya keterkaitan yakni bahwa dampak dari manajemen komplain dapat membangun hubungan menjadi lebih baik antara pemustaka yakni mahasiswa dan civitas akademika dengan pihak perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, meningkatkan citra dan reputasi perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, menurunkan keluhan pemustaka dan mengembangkan seluruh aspek perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya menjadi lebih baik lagi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dari manajemen komplain tersebut, pihak perpustakaan UIN Sunan Ampel tidak hanya sekedar menerima dan memecahkan komplain atau keluhan yang diterima dari pemustaka. Namun terdapat tindak lanjut yang dilakukan dari pihak perpustakaan berdasarkan komplain tersebut. Adapun tindak lanjut yang dilakukan seperti melakukan perbaikan-perbaikan pada fasilitas yang ada seperti perbaikan sistem informasi yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka atau mahasiswa UIN Sunan Ampel Surabaya.

Selain itu tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak perpustakaan terhadap penerapan manajemen komplain pelanggan yaitu dengan mengadakan inovasi-inovasi atau pembaharuan, seperti sistem layanan online atau mandiri dengan tujuan untuk memudahkan pelayanan kepada mahasiswa.

Tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak perpustakaan tidak hanya dengan melakukan perbaikan atau pembaharuan terhadap program maupun fasilitas yang ada, melainkan juga terdapat pembinaan terhadap pegawai yang kurang baik dalam memberikan pelayanan. Kemudian terkait komplain terhadap aturan-aturan yang ada pihak perpustakaan membuat kebijakan mengenai aturan yang baru yang disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, yakni mahasiswa dan civitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya. Selain itu, menurut SA bahwa tindak lanjut yang dilakukan terkait manajemen komplain dapat dilakukan dengan merespon komplain atau *manage* komplain dengan baik.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah berupaya untuk memberikan pelayanan dengan mendayagunakan bahan-bahan, bagaimana agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan dapat digunakan secara maksimal oleh para pemusta melalui layanan-layanan yang disediakan. Pemberian pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah dilakukan berdasarkan SOP yang ada. Meskipun pelayanan yang diberikan telah disesuaikan dengan SOP yang ada, namun masih terdapat keluhan atau komplain yang diberikan oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya telah dilakukan dengan penerimaan keluhan. Setelah penerimaan keluhan, langkah selanjutnya yang dilakukan oleh pihak perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya adalah pemrosesan keluhan, peresponan keluhan hingga penanganan keluhan untuk menyelesaikan masalah. Proses tersebut dilakukan dengan cara berbeda-beda tergantung dari jenis komplainnya. Komplain atau keluhan yang diterima oleh pegawai akan direspon secara langsung. Meskipun demikian, pihak perpustakaan tidak langsung memberikan pemecahannya,

dalam artian komplain tersebut ketika sudah diterima tidak langsung diberikan pemecahannya, tidak langsung diproses, melainkan komplain atau keluhan tersebut akan di *kroscheck* terlebih dahulu kebenaran data, informasi, maupun sumbernya. Jika komplain tersebut bisa diselesaikan secara langsung, maka akan diselesaikan secara langsung pula oleh pegawai yang bersangkutan. Tetapi jika tidak bisa diselesaikan secara langsung, maka komplain atau keluhan tersebut akan ditampung terlebih dahulu untuk disampaikan kepada pimpinan dan diselesaikan dengan menggunakan pendekatan *focus group discussion* (FGD) atau melalui rapat bersama untuk mencari pemecahannya.

3. Dampak dari manajemen komplain pelanggan pada pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya yaitu pihak perpustakaan dapat mengoreksi hal-hal yang kurang atau masih tidak sesuai dengan yang diharapkan pemustaka. Pihak perpustakaan juga terus berupaya untuk meningkatkan kualitas serta mengadakan pembaharuan-pembaharuan atau inovasi guna memenuhi kebutuhan pemustaka yakni mahasiswa dan civitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya. Sehingga hasil dari penerapan manajemen komplain tersebut pihak perpustakaan juga mengalami kemajuan dan peningkatan kualitas yang lebih baik dari sebelumnya dalam berbagai aspek yang ada.







