

**STUDI ANALISIS KEBUTUHAN MAHASISWA
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM TERHADAP
PERPUSTAKAAN IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya
Guna Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Strata Satu
Ilmu Tarbiyah**

PERPUSTAKAAN	
IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA	
No. KLAS	No. PFG : T-2007/KI/047
K	ASAL BUKU :
T-2007	TANGGAL :
047	
KI	

Oleh :

KHOIRUL A'MALIAH
NIM : DO 3302066



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL
FAKULTAS TARBIYAH
JURUSAN KEPENDIDIKAN ISLAM**

AGUSTUS 2007

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Khoirul A'maliah
NIM : D0 3302066
Jurusan : Kependidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambil-alihan tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Surabaya, 21 Agustus 2007

Yang Membuat Pernyataan

Khoirul A'maliah
D0 3302066

PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Skripsi Oleh:

Nama : Khoirul A'maliah

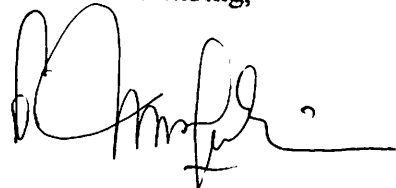
NIM : D0 3302066

Judul : Studi Analisa Kebutuhan Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam
Fakultas Tarbiyah Di Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya. 17 Juli 2007

Pembimbing,



Drs. H. Mahfudh Shalahuddin, M.Pd.
NIP. 15020624

PENGESAHAN TIM PERNGUJI SKRIPSI

Skripsi oleh Khoirul A'maliah ini telah dipertahankan di depan tim penguji skripsi.

Surabaya, 20 Agustus 2007

Mengesahkan, Fakultas Tarbiyah
Institut Agama Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya



Dekan,

Drs. Nur Hamim, M.Ag.
NIP. 150 246 739

Ketua,

Drs. H. Mahfudh Shalahuddin, M.Pd.
NIP. 15020624

Sekretaris,

M. Bahri Musthofa, M.Pd.I
NIP 150 368 866

Penguji I,

DR. Hanun Asrohah, M.Ag.
NIP 150 275 634

Penguji II,

Drs. Masyhudi Ahhmad, M.PdI.
NIP 150 228 385

ABSTRAK

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Penelitian ini berjudul “Studi Analisis Kebutuhan Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Terhadap Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya”. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kebutuhan mahasiswa jurusan Kependidikan Islam terhadap perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan model *Service Quality* (SERVQUAL) yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1983. dengan menggunakan rumus berikut ini:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Persepsi (P)} - \text{Harapan (H)}$$

Untuk menggali data tentang analisis kebutuhan mahasiswa jurusan Kependidikan Islam, peneliti mengambil sampel penelitian sebesar 15 % dari jumlah populasi sebanyak 302 orang. Sehingga diperoleh besaran sampel sebesar 45 orang. Sampel penelitian ini diambil dari masing-masing tingkat semester dari semester II hingga semester VII yang aktif pada tahun akademik 2006/2007.

Hasil dari penelitian ini diperoleh bahwa kebutuhan mahasiswa jurusan Kependidikan Islam pada dimensi fisik sebesar 12,7. Pada dimensi reabilitas (keandalan) layanan perpustakaan sebesar 3,5. Untuk dimensi data tanggap, diperoleh skor sebesar 1,8. Sedangkan pada dimensi jaminan sebesar 7,4. dan Kebutuhan mahasiswa Kependidikan Islam terhadap dimensi empati sebesar 4,9.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id



PERPUSTAKAAN

IAIN SUNAN AMPEL SURABAYA

No. KLAS

No. REG

T - 2007 / KI 1097

ASAL PIKU:

TANGGAL :

DAFTAR ISI

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

SAMPUL DALAM..... i

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING..... ii

PENGESAHAN TIM PENGUJI..... iii

ABSTRAK..... iv

KATA PENGANTAR..... v

DAFTAR ISI..... vi

DAFTAR TABEL..... vii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR LAMPIRAN..... x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 5

C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian..... 5

D. Batasan Masalah..... 6

E. Definisi Operasional..... 6

F. Metode Penelitian..... 9

G. Sistematika Pembahasan..... 17

BAB II KAJIAN TEORI

A. Organisasi Dan Manajemen Perpustakaan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id	
1. Konsep Dan Definisi Jasa Perpustakaan.....	20
2. Karakteristik Jasa Perpustakaan.....	23
3. Jenis Layanan Perpustakaan.....	27
4. Organisasi Dan Manajemen Perpustakaan.....	32
5. Manajemen Kualitas Jasa Perpustakaan	42

B. Analisis Kebutuhan Konsumen

1. Konsep dan Definisi Perilaku Konsumen (Mahasiswa).....	44
2. Konsep dan Definisi Kebutuhan Konsumen (Mahasiswa).....	48
3. Hierarki Kebutuhan Konsumen.....	49
4. Analisis Kebutuhan Konsumen Dalam Konsep Manajemen Jasa.....	54

BAB III LAPORAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id	
1. Sejarah Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.....	58
2. Visi, Misi Dan Fungsi Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya...62	
3. Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.....	63
4. Program Kerja Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.....	64
5. Gedung Dan Sarana Ruang Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.....	67
6. Profil Koleksi Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.....	69
7. Jenis Layanan Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.....	70

B. Penyajian Data Dan Temuan Penelitian

1. **Kebutuhan Mahasiswa Kependidikan Islam Terhadap Perpustakaan**
IAIN Sunan Ampel Surabaya.....75

C. Analisis Data

1. **Kebutuhan Mahasiswa Kependidikan Islam Terhadap Perpustakaan**
IAIN Sunan Ampel Surabaya..... 81

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan..... 83

B. Saran 84

DAFTAR PUSTAKA

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

DAFTAR TABEL

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Tabel	Halaman
1.1 Sampel Penelitian.....	11
3.1 Pendidikan Pimpinan dan Pegawai Perpustakaan.....	63
3.2 Profil Koleksi Perpustakaan.....	69
3.3 Dimensi Kebutuhan Konsumen	76
3.4 Rata-Rata <i>Perceived Service</i> (Jasa yang Dipersepsikan).....	77
3.5 Rata-Rata <i>Expected Service</i> (Jasa yang Diharapkan).....	79
3.6 Rata-Rata Tingkat Kepentingan Mahasiswa KI Terhadap 3.7 Perpustakaan.....	80
3.8 Skor Keseluruhan SERVQUAL.....	81
3.9 SERVQUAL Tertimbang.....	82

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

TABEL GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1	Proses Manajemen Jasa Perpustakaan.....34
2.2	Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow..... 50
2.3	<i>Diamond Needs</i> 52
2.4	Piramida Kebutuhan Terbalik.....52
3.1	Gedung Perpustakaan IAIN Sunan Ampel.....67

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB I

PENDAHULUAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif dapat mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian dirinya, masyarakat, bangsa dan negara. Sebagaimana tertuang dalam UU no 20 tahun 2003 tentang sistem pendidikan nasional.¹ Peran pendidikan akan menjadi sangat penting ketika keberadaan posisi anak bangsa pada empat masa perkembangan sosial-ekonomi yang mendasar di abad 21 yang disebut sebagai masa globalisasi, industrialisasi, asianisasi, serta informasi yang canggih. Sehingga tujuan pendidikan bagi putra bangsa ini adalah agar mereka siap menghadapi serta mampu mengelola problem yang terjadi hingga menjadi tantangan yang mampu merubah tata kehidupan bangsa yang lebih baik.²

Apalagi ketika teori *human kapital* mengikrarkan bahwa pendidikan tidak lagi hanya bentuk konsumsi di mana lembaga pendidikan sebagai penjual jasa hanya cukup menyajikan produk pendidikannya dan siswa cukup mengikuti proses dan menikmatinya saja. Tetapi arti pendidikan lebih menekankan pada

¹ Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Dan penjelasannya, (Jakarta: Media Wacana, 2003), 9

² Daulat P. Tampubolon, *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001) 7-11



bagaimana agar pendidikan menjadi sebuah investasi sumber daya manusia untuk menggebrak perubahan bangsa yang lebih baik.³

Eksistensi pendidikan tinggi dalam perubahan sosial (*agent of social change*) diperkuat tanggungjawabnya dalam mengemban amanat tri Dharma Perguruan Tinggi yang berupa: pembelajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat dan menjadikan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar.⁴ Sebagai pusat sumber belajar, Ranganathan mengibaratkan perpustakaan sebagai jantung dalam perguruan tinggi. Sedangkan ilmu pengetahuan yang terkandung dalam literturnya menurut Bill Gates ibarat darah yang mengalir dalam sistem syarafnya.⁵

Dalam konsep marketing, Philip Kotler menyebutkan bahwa perpustakaan bisa dikatakan sebagai jasa apabila ada kegiatan dimana di dalamnya terdapat penawaran kegiatan pelayanan atas jasanya kepada konsumen yang tidak mengakibatkan kepemilikan atas nilai jasa yang telah dinikmatinya sedangkan strategi pemasaran jasa meliputi strategi pemasaran eksternal, internal dan interaktif.⁶

Secara historis, pada tahun 1994 keberadaan perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya sebagai penjual jasa dibuktikan oleh adanya orang (*People*)

³ Dr. Nanang Fattah, *Ekonomi Pendidikan Dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2005) 5

⁴ Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Perpustakaan: Pusat Sumber Belajar*, (Surabaya: 2005) 3

⁵ Abdul Main, "Jaringan Perpustakaan PT: Alternatif Atasi Kesenjangan Informasi Antar Kampus", *LibriSA*, 1, 1 (Juni, 2003), 5

⁶ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Pherhallindo, 1997), Jilid II, 83-89

yang mengelola layanan, bukti fisik (*physical evidence*) yang berupa –gedung, rak, komputer dll, serta proses (*process*) pelayanan.⁷ Kondisi perpustakaan pada masa itu masih bersifat manual. Kemudian pada tahun 1998 mulai diadakannya perbaikan mutu layanan dengan cara otomatisasi pengolahan data dan manajemen perpustakaan. Sedangkan selama kurun waktu 1996-1997 menggunakan sistem INSIS *under dos (Boot Room)* sebagai program manajemen informatika yang digunakan. Kemudian pada tahun 1997, program INSIS dirubah menjadi SIPISIS yang dikembangkan oleh IPB dengan basis CDS/ISIS (*Computerized Documentation Service : Integrated set Of Information System*) yang dioperasionalkan pada tahun 1998.

Pada tahun 1998 diadakan *wedding* (penataan ulang koleksi yang ada) yang hasilnya ditemukan sejumlah 20 % dari koleksi perpustakaan hilang. Setahun kemudian perpustakaan membuka layanan internet dan dilakukan penambahan sejumlah 500 judul buku tiap tahunnya. Di awal tahun 2000 perpustakaan menggunakan program *SIM Pus* (Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan) yang dilengkapi system pengaman buku (*Scurity Gate*) yang dilengkap alarm. Sehingga pada tahun tersebut, perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya dinobatkan sebagai perpustakaan percontohan di bawah naungan Departemen Agama sehingga banyak institusi yang mengirimkan delegasinya untuk magang di perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.⁸ Hal tersebut di atas

⁷ Philip Kotler, Jilid 2, 88

⁸ Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya., 4-7

merupakan gambaran bagaimana usaha perpustakaan untuk memasarkan produk layanan jasa secara internal, eksternal dan interaktif.⁹

Dalam hal sistem pemasaran jasa, Roger G. Schroeder mengatakan bahwa dalam proses produksi jasa tidak terlepas akan pentingnya komunikasi antara produsen dan konsumen sebagai bentuk kontak sosial yang ada di dalamnya. Karena konsumen merupakan titik pusat kegiatan produksi jasa.¹⁰ Selain itu, pengorbanan suatu nilai yang dikorbankan konsumen untuk membeli manfaat yang dihasilkan produsen. Sedangkan nilai manfaat jasa itu dilihat dari cermin kualitas jasa yang disajikan.¹¹

Nilai bagi konsumen adalah selisih antara nilai manfaat yang dinikmati konsumen dan total biaya yang dikeluarkan konsumen untuk mencapai kepuasan. Kepuasan diperoleh apabila kesan atau hasil kinerja yang dinikmati konsumen itu sesuai dengan yang diharapkan atau bahkan melebihi. Apabila jasa yang disajikan berada di bawah harapan, maka akan menghasilkan ketidakpuasan.¹²

Hal inilah yang menjadikan nilai penting dari penelitian ini sehingga diharapkan dengan adanya penelitian ini bisa menjadi bahan dalam pengambilan keputusan manajemen dan dalam sistem organisasi manajemen perpustakaan hingga menjadikan impian perpustakaan menuju perpustakaan yang “zero complain” akan terwujud.

⁹ Philip Kotler.,89

¹⁰ Roger G. Schoeder, *Manajemen Operasi*, (Jakarta: Erlangga, 1997) Jilid I, 138-140

¹¹ Drs. Mulyadi M.Sc, *Total Quality Manajemen*, (Jogyakarta: Aditya Media Yogyakarta, 1998) 33-34

¹² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, 2002) 41-42

B. Rumusan Masalah

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
Adapun rumusan masalah untuk penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah analisis kebutuhan mahasiswa Kependidikan Islam terhadap perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya?

C. Tujuan Penelitian Dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk menganalisis kebutuhan mahasiswa jurusan Kependidikan Islam

Sedangkan kegunaan penelitian ini meliputi:

1. Secara pribadi, penelitian ini dapat menambah khazanah pengetahuan tentang organisasi dan sistem manajemen layanan perpustakaan, perilaku konsumen (mahasiswa) jurusan Kependidikan Islam terhadap layanan perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya serta analisis kebutuhan konsumen perpustakaan.
2. Secara organisasional, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan bagi manajemen perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.
3. Dapat dijadikan pedoman bagi peningkatan mutu pegawai dalam melayani kebutuhan konsumen perpustakaan IAIN Sunan Ampel.
4. dari penelitian ini diharapkan menjadikan semangat bagi pengguna perpustakaan untuk dapat menumbuhkan rasa memiliki perpustakaan serta bekerjasama dalam menciptakan suasana aman dan nyaman dalam

memanfaatkan layanan perpustakaan.

D. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, peneliti memberikan batasan permasalahan pada kebutuhan mahasiswa jurusan Kependidikan Islam fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel terhadap perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya pada semester genap tahun akademik 2006/2007.

E. Definisi Operasional

Yang dimaksud dengan definisi operasional adalah penggunaan istilah-istilah secara operasional dari judul penelitian. Dalam penelitian ini, definisi operasional dipaparkan dalam bentuk istilah perkata terlebih dahulu, kemudian dijelaskan secara keseluruhan dalam bentuk kalimat.

1. Studi

Dalam kamus umum bahasa Indonesiakarangan W.J.S. Poerwadarminta, kata "studi" mempunyai 2 makna, yaitu: 1) berarti pelajaran, yaitu penggunaan waktu dan pikiran untuk memperoleh ilmu pengetahuan. 2) Berarti penyelidikan.¹³ Istilah "studi" ini direduksi dari bahasa Inggris "study" yang berarti mempelajari, meneliti.¹⁴

¹³ W J S. Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 1976) 965

¹⁴ Peter Salim, *The Contemporary English-Indonesia Dictionary*, (Jakarta: Modern English Press, 1987) 1950

2. Analisis

Pengertian istilah kata “analisis” ini berasal dari bahasa Inggris “*analysis*” yang berarti rangkaian kegiatan mencurahkan tenaga dan pikiran untuk mempelajari, memahami serta menyelidiki sesuatu secara keseluruhan, sistematis dan mendalam.¹⁵ Dalam ensiklopedi manajemen disebutkan bahwa analisis merupakan kegiatan berfikir untuk menguraikan sesuatu beserta komponen-komponennya yang membentuknya, ciri-cirinya, serta hubungan antar komponen sehingga membentuk suatu kesatuan yang terpadu.¹⁶

3. Kebutuhan

Merupakan sesuatu yang berupa barang atau jasa yang diperlukan bagi kelangsungan hidup manusia. Apabila kebutuhan tidak terpenuhi, maka seseorang akan merasakan keresahan sehingga terjadi ketidakbahagiaan. Kebutuhan dan keinginan manusia bagai 2 sisi mata uang yang saling menguatkan. Karena keinginan itu berasal dari kebutuhan manusia yang dibentuk oleh budaya dan pribadi seseorang.¹⁷

¹⁵ Drs. Parita Westra, SH, et al., *Ensiklopedi Administrasi*, (Jakarta: CV. Haji Masagung, 1985) 26-27

¹⁶ Prof. Komaruddin, *Ensiklopedi Manajemen*, (Bandung: Bumi Aksara, 1992) 31

¹⁷ Philip Kotler, *Marketing*, (Jakarta: Erlangga, 1994) Jilid I, 2-3

4. Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam

Konsumen adalah orang atau bukan orang yang menggunakan barang atau jasa setelah terjadi proses transaksi atau pembelian dari barang atau jasa.¹⁸ Konsumen yang dijadikan obyek penelitian adalah mahasiswa jurusan Kependidikan Islam fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya semester II hingga semester VIII yang aktif pada semester genap pada tahun akademik 2006/2007

5. Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya adalah gedung yang disediakan oleh IAIN Sunan Ampel Surabaya yang digunakan untuk menyimpan buku maupun non buku yang diatur secara sistematis dan dipergunakan untuk mendayagunakan koleksinya untuk kepentingan penggunaannya.¹⁹

Secara operasional, definisi dari judul penelitian “Studi analisa Kebutuhan Mahasiswa Kependidikan Islam Terhadap Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya” adalah upaya sungguh-sungguh untuk mempelajari, memahami serta menyelidiki kebutuhan konsumen dalam hal ini difokuskan pada mahasiswa jurusan Kependidikan Islam semester II hingga semester VIII pada semester genap pada tahun akademik 2006/2007 terhadap perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya secara terencana, sistematis dan

¹⁸ Prof. Komaruddin, 156

¹⁹ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 1993) 3

mendalam. Prof. J. Supranto M.A., mengatakan bahwa dalam penelitian kebutuhan konsumen ini merupakan penelitian terhadap dimensi mutu atau kualitas yang disajikan oleh penyedia jasa perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.²⁰

F. Metode Penelitian

1. Rancangan Penelitian

Penelitian merupakan serangkaian kegiatan pengumpulan data, analisis data serta interpretasi hasil penelitian secara terencana, logis dan sistematis dalam pengolahan datanya. Sedangkan tehnik yang digunakan dalam proses penelitian disebut sebagai metode penelitian.²¹

Dalam penelitian ini bersifat deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan kondisi sebenarnya secara obyektif terhadap obyek penelitian.²² Kebutuhan mahasiswa Kependidikan Islam terhadap perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya selalu berkembang dari waktu ke waktu. Jenis penelitian deskriptif yang digunakan adalah penelitian perkembangan (*developmental studies*). Sedangkan metode pengumpulan datanya menggunakan metode silang-sekat (*cross sectional*). Yang dimaksud dengan *cross sectional* adalah metode penelitian yang dilakukan dalam waktu yang pendek dengan menggunakan sampel penelitian berkelompok dan

²⁰ Prof. J. Supranto, M.A., *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2001) 11

²¹ Drs. Ibnu Hadjar M.Ed, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996) 21

²² Koentjoroningrat (Ed), *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1994) 30

bertingkat sehingga diketahui gambaran keragaman kebutuhan mahasiswa Kependidikan Islam terhadap perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya tanpa menggunakan waktu yang panjang.²³

Sedangkan jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif atau data statistik. Karena data yang digunakan berupa angka-angka untuk menggambarkan kondisi obyek penelitian yang berupa keadaan, peristiwa, atau gejala tertentu.²⁴

2. Populasi Dan Sampel

Populasi merupakan kelompok besar individu yang mempunyai karakteristik umum.²⁵ Sedangkan populasi dari penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Kependidikan Islam semester II hingga semester VIII fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya yang aktif pada semester genap pada tahun akademik 2006/2007.

Sampel adalah bagian kecil dari populasi penelitian yang dijadikan obyek penelitian.²⁶ Teknik pengambilan sampel penelitian menggunakan teknik sampel acak stratifikasi proporsional. Hal ini mengingat jumlah populasi yang bersifat heterogen. Pengambilan sampel acak stratifikasi proporsional dilakukan dengan cara mengelompokkan sampel menjadi

319 ²³ Dr. Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1995) 312-

²⁴ Drs. Anas Sudijono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1996) 2

²⁵ Drs. Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif*, 133

²⁶ Eriyanto, *Metodologi Polling: Memberdayakan Suara Rakyat*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1999) 8

kelompok-kelompok semester mahasiswa. Kemudian sampel diambil secara proporsional dari masing-masing kelompok. Teknik pengambilan sampel dipilih secara acak.²⁷

Lerbin R Aritonang R mengutip pendapat Gay dan Diehl mengatakan bahwa:

“Untuk penelitian deskriptif, dibutuhkan sample paling sedikit 10 % dari populasinya.”²⁸

Sedangkan jumlah sample untuk penelitian ini sebesar 15 %.Berikut adalah tabel sampel penelitian.

Tabel 1.1

Sampel Penelitian

SEMESTER	POPULASI		PECAHAN SAMPEL	SAMPEL	
	N	P (%)		N	P (%)
II	82	27,2	0,15	12	27,2
IV	78	25,8	0,15	12	25,8
VI	70	23,2	0,15	10	23,2
VIII	72	23,8	0,15	11	23,8
Jumlah	302	100,0		45	100,0

Sumber: Dokumentasi biro kemahasiswaan IAIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2006-2007

3. Tehnik Dan Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen penelitian merupakan alat bantu bagi peneliti dalam pengumpulan data.²⁹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen sebagai berikut:

²⁷ Ibid, ... hal 95-97

²⁸ Lerbin R Aritonang R, *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran Dan Penganalisisan Dengan SPSS*, (Jakarta: PT SUN, 2005) 132

a. Angket (Kuesioner)

Istilah angket atau kuesioner berasal dari bahasa Inggris "Question" yang berarti pertanyaan. Sedangkan pengertian angket secara istilah berarti serangkaian pertanyaan yang disusun oleh peneliti secara sistematis untuk memperoleh data dari responden.³⁰ Angket digunakan untuk menggali data tentang kebutuhan mahasiswa Kependidikan Islam terhadap perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya. Adapun responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa jurusan Kependidikan Islam Jurusan Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya semester II hingga semester VIII yang aktif pada semester genap

b. Wawancara (Interview)

Wawancara (*interview*) adalah proses penggalan data dengan cara komunikasi verbal antara pewawancara (*interviewer*) dengan nara sumber.³¹ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan panduan pertanyaan secara tidak terstruktur tapi tetap terfokus pada penggalan data tentang:

- 1) Sejarah perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.
- 2) Sistem organisasi dan manajemen perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Sedangkan informan penelitian adalah kepala perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya untuk menggali data tentang organisasi dan system

²⁹ Suharsimi Arikunto, *Manajemen*.....hal 177

³⁰ Koentjoroningrat, (Ed),..... hal 173

³¹ Prof. Dr. S. Nasution M.A., *Metode Riset*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996) 113

manajemen perpustakaan IAIN. Untuk penggalian data tentang sejarah perpustakaan, peneliti menjadikan wakil kepala perpustakaan, Drs. Mansyur dan Drs. Bukhori sebagai narasumber untuk penelitian ini.

3. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis. Dokumentasi sebagai metode penelitian berarti proses penggalian data dengan menyelidiki benda-benda tertulis yang berupa dokumen, peraturan-peraturan, majalah-majalah dan lain-lain.³²

Sedangkan dokumentasi penelitian ini berupa buku panduan perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya terbitan tahun 2005/2006, buku panduan perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya tahun 2006/2007, untuk menggali data tentang sejarah perpustakaan, struktur organisasi, jumlah karyawan & pendidikannya. Jenis layanan perpustakaan. Selain itu juga buku panduan Unit Pelaksana Tehnis (UPT) perpustakaan IAIN Sunan Ampel, untuk memperoleh data tentang rencana program pengembangan perpustakaan. Dan skripsi Moh. Yusuf tahun 2001 yang berjudul "*Peranan Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya*" untuk memperoleh dokumentasi sejarah perpustakaan IAIN pada masa awal pendiriannya hingga tahun 1997.

³² Dr. Sukidin M.Pd, dan Drs. Mundir, M.Pd, *Metode Penelitian: Memebimbing Dan Mengantar Kesuksesan Anda Dalam Dunia Pendidikan*, (Surabaya: Insan Cendekia, 2005) 218

4. Observasi

Merupakan pengamatan langsung terhadap benda, kondisi, situasi, proses, atau perilaku.³³ Observasi digunakan untuk menggali data tentang kondisi fisik maupun non fisik perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya. Sedangkan observasi yang digunakan adalah observasi partisipatif dimana peneliti terlibat langsung dalam proses kegiatan pemanfaatan layanan perpustakaan.

G. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya mengorganisir data secara sistematis yang terkumpul dari hasil pengumpulan data agar memudahkan dalam memahami penyajian data penelitian.³⁴ Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pola penalaran deduktif dengan menggunakan panduan konsep teori-teori dari para ahli yang kemudian dikembangkan menjadi permasalahan-permasalahan untuk mendapatkan pembuktian atau verifikasi kondisi empiris di lapangan.³⁵ Kegiatan analisis data melalui 3 tahap, yaitu:³⁶

1. Tahap Pengolahan Data

Dalam proses pengolahan data ini, terdapat 3 kegiatan, yaitu:

³³ Dr. Sukidin M.Pd, dan Drs. Mundir, M.Pd,hal. 218

³⁴ Prof. Dr. H. Noeng Muhajir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin, 1996) 104

³⁵ Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Pedoman Penulisan Skripsi Program S-1 Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya*, (Surabaya, 2004) 7

³⁶ Ibid, hal 22

a. Penyuntingan (Editing)

Yang dimaksud dengan penyuntingan (editing) adalah kegiatan penelitian kembali catatan-catatan yang diperoleh dalam penggalan data.

b. Pengkodean (Coding)

Adalah kegiatan mengklasifikasi jawaban responden dengan menandai dengan kode-kode tertentu.

c. Tabulasi

Adalah kegiatan penyusunan data ke dalam bentuk tabel. Tabulasi dilakukan dengan tujuan untuk merangkum data sehingga data yang diperoleh dapat tersusun, terbaca, dan dapat dipahami dengan baik oleh pembaca.³⁷

2. Tahap Analisis Data

Dalam penelitian kuantitatif ini, peneliti menggunakan analisis statistik yang bersifat deskriptif yang bermaksud memaparkan deskripsi dan rangkuman skor untuk variabel tunggal.³⁸ Analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Sehingga untuk mengukur kebutuhan mahasiswa kependidikan Islam terhadap perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya menggunakan model *Service Quality (SERVQUAL)*

³⁷ Kontjoroningrat (Ed), 270-280

³⁸ Drs. Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi*, 221-222

Service Quality dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1983. Model SERVQUAL didasarkan bahwa kebutuhan konsumen itu diperoleh dengan membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standart ideal masing-masing atribut jasa.

Pengukuran kebutuhan konsumen dalam model SERVQUAL didasarkan pada skala multi item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi konsumen pada lima dimensi utama (realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik) berdasarkan skala likert.

Skor SERVQUAL untuk setiap pasang pernyataan, dihitung dengan rumus berikut:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Harapan (H)}$$

Untuk penghitungannya menggunakan cara *dimension by dimension analysis*. Dimana dalam penghitungannya dengan cara menghitung per dimensi dari lima dimensi yang ada. Misalnya untuk menghitung skor SERVQUAL dari dimensi reabilitas, maka dihitung dengan cara $(P_1+P_2+P_3+P_4) - (H_1+H_2+H_3+H_4)$. Begitu pula selanjutnya untuk masing-masing dimensi kebutuhan. ³⁹

³⁹ Fandy Tjiptono, Gregorious Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI, 2005) 145-158

3. Tahap Penafsiran Data

Penafsiran data ini dilakukan untuk menarik kesimpulan penelitian.⁴² Dalam penafsiran data terdapat diskusi dan perbandingan antara perencanaan penelitian dengan hasil yang diperoleh dalam penelitian. Sehingga dalam penafsiran data ini rekomendasi atau saran perlu dibuat berdasarkan rangkuman dari analisis, diskusi, dan kesimpulan penelitian.⁴³

H. Sistematika Pembahasan

BAB I PENDAHULUAN

BAB ini menguraikan tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, definisi operasional, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, dan sistematika pembahasan

BAB II KAJIAN TEORI

Merupakan uraian deskripsi konsep teori organisasi dan manajemen perpustakaan, perilaku konsumen (mahasiswa), dan analisa kebutuhan konsumen. Di dalam konsep organisasi dan manajemen perpustakaan, peneliti menguraikan tentang definisi perpustakaan, jenis layanan serta sistem organisasi dan manajemen perpustakaan. Sedang yang terakhir tentang konsep

⁴² Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Panduan Penulisan Skripsi*, (Surabaya: 2004), 22

⁴³ Lerbis R. Aritonang R,hal 97-98

dan definisi analisa kebutuhan konsumen. Sebelum analisa kebutuhan, peneliti menguraikan definisi konsumen, hierarki kebutuhan, serta kebutuhan dalam konsep manajemen jasa perpustakaan.

BAB III HASIL PENELITIAN

Dalam penyajian data, peneliti memaparkan hasil penelitian, hasil temuan dan analisis tentang manajemen layanan perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, dan tentang analisis kebutuhan Mahasiswa jurusan Kependidikan Islam Terhadap Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

BAB IV PENUTUP

Dalam BAB terakhir peneliti memaparkan kesimpulan tentang organisasi dan manajemen perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, perilaku konsumen (Mahasiswa) jurusan Kependidikan Islam dan analisis kebutuhan konsumen perpustakaan. Selain itu, peneliti juga akan memberikan saran yang ditujukan kepada kepala perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, pegawai perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya dan kepada mahasiswa sebagai konsumen yang menikmati layanan perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

BAB II

KAJIAN TEORI

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

A. ORGANISASI DAN MANAJEMEN PERPUSTAKAAN

1. Konsep Dan Definisi Jasa Perpustakaan

Pengertian perpustakaan secara leksikal berasal dari kata *pustaka* yang berarti buku atau kitab. Perpustakaan dalam bahasa Inggris disebut *library* yang asal katanya *liber* yang berarti buku. Istilah perpustakaan dalam bahasa Prancis *bibliothèque*, *bibliothek* dalam bahasa Belanda serta *bibliotheca* dalam bahasa Spanyol dan Portugis. Sedang akar katanya dikenal dengan sebutan *bible* yang berarti kitab.⁴⁵

Secara istilah, perpustakaan berarti ruangan atau gedung yang disediakan untuk penyimpanan buku yang diatur secara sistematis dengan menggunakan aturan katalogisasi yang berlaku dan memdayagunakan koleksinya untuk kepentingan penggunaannya.⁴⁶ Sulistyio Basuki dalam bukunya *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* mengatakan bahwa pendayagunaan koleksi bagi kepentingan pengguna berupa keperluan bacaan, studi, kenyamanan maupun kesenangan. Karena tujuan dari pengadaan, pengolahan, penyebaran ilmu pengetahuan serta informasi yang dilakukan pengelola perpustakaan adalah:

⁴⁵ Sulistyio_Basuki, *Periodisasi perpustakaan Indonesia*, (Bandung: PT. Remaja Rosda karya, 1994) 1

⁴⁶ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*.....hal. 3

a. Penyimpanan

Artinya perpustakaan berfungsi sebagai tempat penyimpanan pustaka berupa buku maupun non buku terbitan suatu negara.

b. Penelitian

Artinya perpustakaan menyediakan jasa bibliografis serta jasa peminjaman pada konsumen untuk kepentingan penelitian baik itu berupa penelitian sederhana hingga penelitian sulit.

c. Informasi

Artinya perpustakaan menyediakan informasi-informasi aktual yang dibutuhkan untuk kepentingan konsumennya.

d. Pendidikan

Artinya perpustakaan merupakan pusat sumber belajar yang terbuka untuk semua kalangan tanpa memandang ras, asal-usul, agama, warna kulit dan pekerjaan.

e. Kultural

Artinya perpustakaan bertugas meningkatkan nilai budaya masyarakat melalui penyediaan bahan pustaka berupa buku maupun non buku untuk tujuan intelektual maupun rekreasi.⁴⁷

Istilah jasa berasal dari bahasa Inggris *service*. Namun kata *service* berarti jasa, layanan. Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra dalam bukunya *Service, Quality & Satisfaction* dengan mengutip pendapat Kotler

⁴⁷ Sulistyio-Basuki, *Periodisasi*.....hal 1-3

mendefinisikan jasa sebagai tindakan maupun perbuatan yang bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) yang ditawarkan ke orang lain dan tidak menyebabkan kepemilikan sesuatu.⁴⁸

Prof. Dr. H. Bukhori Alma mengutip pendapat William J. Stanton menambahkan bahwa aktifitas jasa ini ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan jasa dapat dihasilkan dengan disertai benda-benda berwujud maupun tidak.⁴⁹

Berdasarkan tingkat ketrampilan penyedia jasa, perpustakaan termasuk *professional services*, karena perpustakaan dikelola oleh orang-orang yang mempunyai ketrampilan tinggi dalam proses operasinya. Misalnya pustakawan, tehniisi komputer dan lain-lain. Berdasarkan tujuan organisasi, perpustakaan termasuk *non profit organization* atau nirlaba karena perpustakaan memiliki karakteristik:

- a. Masalah yang ditangani lebih luas
- b. Mempunyai 2 publik utama yaitu kelompok donatur dan kelompok klien.
- c. Pencapaian tujuan tidak berdasarkan ukuran financial.
- d. Keuntungan organisasi tidak berhubungan dengan pembayaran konsumen.

⁴⁸ Fandy Tjiptono, Gregarious Chandra, *Service, Quality&Satisfaction*, (Yaogyakarta: ANDI Offset, 2005) 7-11

⁴⁹ Prof. Dr. H. Bukhori Alma, *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta, 2005) 243

e. Biasanya dibutuhkan untuk melayani segmen pasar yang secara ekonomis

bisa dikatakan tidak layak (*feasible*).⁵⁰

2. Karakteristik Jasa perpustakaan

Jasa perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang tidak berwujud selalu melibatkan interaksi antara konsumen dan produsen walaupun tidak menyebabkan kepemilikan atas jasa yang dinikmati kecuali kepuasan. Jasa perpustakaan mempunyai 4 karakteristik, yaitu:

a. Intangibility (tidak berwujud)

Berarti bahwa jasa itu bersifat abstrak dan tidak berwujud.⁵¹ Fandy Tjiptono mengatakan bahwa yang dimaksud dengan karakteristik jasa yang tidak berwujud itu mempunyai 2 pengertian, yaitu:

1) Jasa itu tidak dapat disentuh dan dirasakan dengan menggunakan indera.

2) Jasa itu tidak dapat dengan mudah didefinisikan, diformulasikan atau dipahami secara ruhaniah.

Sehingga seseorang itu tidak dapat menilai kualitas jasa kecuali setelah seseorang memanfaatkan dan menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perpustakaan secara langsung.⁵² Namun konsumen itu sering menilai kualitas jasa berdasarkan tempat (*place*), orang (*people*), peralatan

⁵⁰ Fandy Tjiptono, *Service*.....hal 15-16

⁵¹ Adrian Payne, *The Essence Of Service Marketing* (Yogyakarta: ANDI Offset 1993) 9

⁵² Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. (Yogyakarta: ANDI Offset,

(*equipment*), bahan dan materi (*communication materials*), simbol (*symbols*) dan harga (*price*). Untuk itu, perpustakaan sebagai penyedia jasa dituntut untuk mengatur atau mengelola aspek fisik (*evidences*) dan aspek tak berwujud (*intangible*).⁵³

b. Heterogenitas

Jasa perpustakaan bersifat variable yang tidak bisa distandarkan sehingga banyaknya variasi bentuk, kualitas dan jenis tergantung pada siapa, kapan, dan dimana proses produksi jasa itu berada.⁵⁴ Dalam proses jasa dibedakan menjadi:

1) *People Based Service*

Merupakan proses industri jasa yang menjadikan Sumber Daya Manusia sebagai pelayan jasa yang dipasarkan. Sehingga mengakibatkan variabilitas pelayanan tergantung orangnya, kapan dan dimana layanan jasa itu diberikan.

2) *Equipment Based Service*

Merupakan system layanan jasa berbasis alat. Pada system layanan berbasis alat ini, tingkat variabilitas berkurang sehingga terjadi keseragaman jasa yang diberikan.⁵⁵

Strategi mengatasi masalah dampak variabilitas, adalah berikut ini:

⁵³ Fandy Tjiptono, *Service*.....hal 23

⁵⁴ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip*.....hal 27

⁵⁵ Prof. Dr. H. Bukhori Alma,hal. 246

- a) Melakukan proses rekrutmen, seleksi, pemotivasian, pelatihan dan pengembangan karyawan sehingga membentuk karakter karyawan yang terlatih dengan baik, bermotivasi tinggi untuk melayani konsumen yang permintaannya *unpredictable*.
- b) Melakukan standarisasi proses industrialisasi jasa, misalnya dengan cara menggunakan computer OPAC untuk menelusuri koleksi buku yang diinginkan. Atau dengan menggunakan konsistensi kerja melalui prosedur kerja yang rinci misalnya pegawai harus bersikap ramah pada konsumen dengan senyum dalam melayani konsumen.
- c) Meningkatkan interaksi antara penyedia jasa dengan konsumen.
- d) Memantau kepuasan pelanggan baik secara pasif melalui sistem kotak saran, maupun aktif melalui survey kepuasan pelanggan dan *mystery shopping*.⁵⁶

c. Inseparability

Jasa diproduksi dan dikonsumsi dalam waktu yang bersamaan. Berarti bahwa keberadaan perpustakaan sebagai penjual jasa tidak akan terjadi proses produksi tanpa kehadiran pengguna.⁵⁷ Sehingga kunci utama proses produksi jasa perpustakaan adalah kontak pengguna (konsumen). Jika kontak konsumen rendah, maka proses produksi jasa dapat diacuhkan

⁵⁶ Fandy Tjiptono, *Service*..... hal 24-25

⁵⁷ Prof. Dr. H. Bukhori Alma,..... hal 245

dari konsumen sehingga efisiensinya dapat menjadi tinggi. Dan diperlukan karyawan yang mempunyai kemampuan teknis yang berorientasi ke arah efisiensi proses, prosedur yang mapan dan aliran yang lancar. Sistem kontak konsumen rendah juga dapat digunakan bila kontak konsumen tidak diperlukan atau tidak perlu pertukaran informasi secara cepat sehingga biaya operasionalnya bisa lebih rendah dan lebih terstandarisasi.

Namun, dalam sistem kontak konsumen yang tinggi kadang dapat mengganggu proses produksi jasa karena tuntutan pelayanan tertentu sehingga menyebabkan ketidakefisienan dalam proses produksi. Pada sistem kontak konsumen yang tinggi perlu karyawan yang mempunyai kemampuan interpersonal yang tinggi, fleksibel, berkepribadian dan berorientasi pada pengguna (konsumen). Sehingga perlu biaya yang tinggi untuk memenuhi tuntutan konsumen yang selalu berubah-ubah dan *heterogenitas*.⁵⁸

d. Perishability

Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang. Fandy Tjiptono mengutip pendapat Vargi dan Lush mengatakan bahwa jasa bisa disimpan dalam sistem, gedung, mesin, pengetahuan dan Sumber Daya Manusia (SDM). Untuk

⁵⁸ Roger G. Schroeder, *Manajemen Produksi: Pengambilan Keputusan Dalam Suatu Fungsi Operasi*, (Jakarta: Erlangga, 1997) Jilid I, 144-146

itu, penyedia jasa perlu melakukan 5 alternatif untuk mengatasi masalah berikut:

- 1) Membatasi Jasa. Misalnya membatasi jumlah peminjaman buku, penerapan batas berapa jam TV boleh digunakan untuk sekali penggunaan oleh seorang peminjam.
- 2) Meningkatkan permintaan pada periode sepi. Misalnya dengan memberikan izin lebih dari 5 eksemplar selama masa liburan semester.
- 3) Menyimpan permintaan dengan system reservasi dan janji (*appointment*) misalnya dengan menyediakan layanan pemesanan buku atau pemesanan tempat internet pada waktu tertentu.
- 4) Menerapkan sistem antrian sehingga pelanggan harus menunggu giliran untuk dilayani.
- 5) Menyediakan jasa komplementer. Misalnya menyediakan computer OPAC untuk memudahkan konsumen menelusuri koleksinya.⁵⁹

3. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan kegiatan pemberian bantuan secara langsung dan personal yang dilakukan oleh perpustakaan kepada konsumen yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu.⁶⁰

Perpustakaan mempunyai 2 kegiatan berikut ini:

⁵⁹ Fandy Tjiptono, *Service*.....hal 27-28

⁶⁰ Soejono Trimo, M.L.S., *Pelaksanaan Perpustakaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 1997) 58

a. Kegiatan Pokok Layanan Perpustakaan

- 1) Memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai perpustakaan yang bersangkutan pada umumnya maupun khususnya mengenai unit pelayanan perpustakaan.
- 2) Memberikan bantuan menelusuri informasi yang dibutuhkan konsumen secara tepat dan cepat dengan menggunakan katalog, bibliografi, komputer dan alat penelusuran lainnya.

b. Kegiatan Penunjang Layanan Perpustakaan

- 1) Menjalin hubungan kerjasama yang baik dengan perpustakaan lain atau lembaga pemberi layanan jasa informasi lain, dalam bidang kegiatan pemberian layanan jasa pengguna informasi.
- 2) Menyelenggarakan pendidikan secara formal dan klasikal untuk memberikan pengetahuan dan ketrampilan kepada para pemakai tentang cara memilih bahan koleksi perpustakaan serta cara penelusurannya.
- 3) Memperkenalkan koleksi perpustakaan kepada masyarakat umum dengan cara:
 - a) Menyelenggarakan pameran perpustakaan (kalau perlu bekerjasama dengan para penerbit dan para agen penyalur barang-barang atau alat-alat yang bersangkutan dengan teknologi informasi).

- b) Menerbitkan bibliografi perpustakaan yang berisi bahan koleksi apa saja yang dimiliki perpustakaan. Selain itu, dengan cara mendisplay setiap bahan pustaka yang baru diterima pada almari display.
- 4) Mengumpulkan, mengolah dan menyajikan statistik pelaksanaan kegiatan layanan perpustakaan dalam bentuk tabel-tabel dan grafik untuk digunakan sebagai bahan informasi atau sebagai bahan untuk pembuatan laporan.⁶¹

Perpustakaan sebagai organisasi yang bergerak pada layanan jasa, maka dalam orientasinya perpustakaan harus memberikan layanan yang baik dan dapat memberikan rasa aman, senang dan puas kepada pemakai. Untuk itu, penyediaan variasi layanan menjadi bagian dari bagaimana menciptakan kepercayaan, serta kepuasan konsumen.

Layanan yang dikembangkan di perpustakaan antara lain:

- a. Menyusun rencana operasional layanan yang berupa jenisnya, sistemnya, peraturannya tata tertib, kebutuhan biaya, peralatan, dan tenaga kerja serta segmen konsumennya.
- b. Layanan Informasi

Merupakan layanan yang menyediakan informasi terbaru dan terseleksi untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Sumber informasi

⁶¹ Drs. P. Sumardji, *Pelayanan Referensi Di Perpustakaan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992)

perpustakaan harus dijauhkan dari informasi yang tidak benar, direkayasa atau menyesatkan.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

c. Layanan Penelitian

Artinya, layanan perpustakaan yang menyediakan literatur-literatur serta sumber informasi sebagai materi kebutuhan penelitian.

d. Layanan Rekreasi

Merupakan layanan perpustakaan yang menyediakan koleksi berupa buku maupun buku ringan seperti fiksi, cerita, majalah, surat kabar, dan terbitan lainnya.

e. Layanan Sirkulasi

Adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam bentuk pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya. Sedangkan bahan pustaka yang boleh dipinjam hanyalah koleksi umum.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

f. Layanan Referensi

Adalah layanan pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk capat dalam pemakaian sumber rujukan. Sedangkan bahan pustaka referensi berupa kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku pedoman dan petunjuk, buku tahunan. Biasanya layanan ini hanya bisa diberikan terbatas di perpustakaan.

g. Penelusuran Literatur

Merupakan kegiatan pencarian atau menentukan kembali semua kepastakaan yang pernah terbit mengenai suatu bidang tertentu. Kegiatan ini meliputi:

- 1) Penelusuran literatur untuk keperluan penelitian atau enulisan karya ilmiah.
- 2) Penelusuran literatur untuk bahan bacaan.
- 3) Penelusuran literatur untuk membantu pemakai perpustakaan

h. Bimbingan Pemakai

Yaitu kegiatan pemberian panduan, penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada sekelompok pemakai perpustakaan. Kegiatan ini bertujuan agar pemakai dapat mengenal, memahami serta menggunakan sistem yang diberlakukan di perpustakaan sehingga pemakai dapat dengan cepat dan tepat menentukan apa yang diperlukan.

i. Membuat Analisis Kepustakaan

Adalah kegiatan membuat karangan atau tulisan baru yang diperoleh dengan jalan mengkaji dan mensarikan kepastakaan yang ada tentang suatu bidang tertentu untuk keperluan pengguna perpustakaan.

j. Membuat Statistik Layanan

Layanan perpustakaan selalu mengalami selalu mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Statistik layanan dimanfaatkan untuk laporan kepada pimpinan guna mengetahui perkembangan, kemajuan,

kesulitan, kebutuhan dan tuntutan atau tantangan yang dihadapi perpustakaan sehingga mampu memberikan layanan yang tepat untuk konsumen. Data statistik layanan meliputi koleksi, pengunjung, koleksi yang dibaca atau dipinjam, jumlah anggota, tamu dan lain-lain.⁶²

4. Organisasi Dan Manajemen Perpustakaan

Sutarno NS mendefinisikan organisasi perpustakaan sebagai suatu bentuk kerjasama antar komponen-komponen organisasi untuk mencapai suatu tujuan bersama yang tertentu. Perpustakaan sebagai unit kerja, mempunyai unsur-unsur berikut Ini:

a. Organisasi

Di dalam organisasi formal, perpustakaan harus mencantumkan Surat keputusan pendirian yang berisi tugas, fungsi, garis wewenang, dan tanggung jawab struktur organisasi.

b. Gedung

Gedung atau ruangan yang memadai untuk menampung koleksi bacaan, layanan, kegiatan pengolahan bahan pustaka dan administrasi.

c. Koleksi Bahan Pustaka

Koleksi bahan pustaka yang jumlah dan jenis serta kualifikasi minimalnya sudah ditentukan dan sudah diproses sehingga siap untuk dipinjam atau dimanfaatkan.

⁶² Sutarno N.S, *Manajemen*.....Hal 70-71

d. **Perlengkapan dan Perabotan**

Merupakan segala bentuk perabotan dan peralatan yang digunakan untuk menyajikan bahan pustaka yang kapasitasnya disesuaikan dengan kebutuhan.

e. **Anggaran**

Di dalam anggaran, sekurang-kurangnya memuat tentang pendapatan dan pembelanjaan setiap tahunnya yang digunakan untuk pembiayaan dan pengembangan perpustakaan.

f. **Tenaga Kerja**

Pegawai perpustakaan sebagai suatu profesi profesional-fungsional, maka tenaga kerja harus memenuhi persyaratan, kualifikasi tenaga kerja yang sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

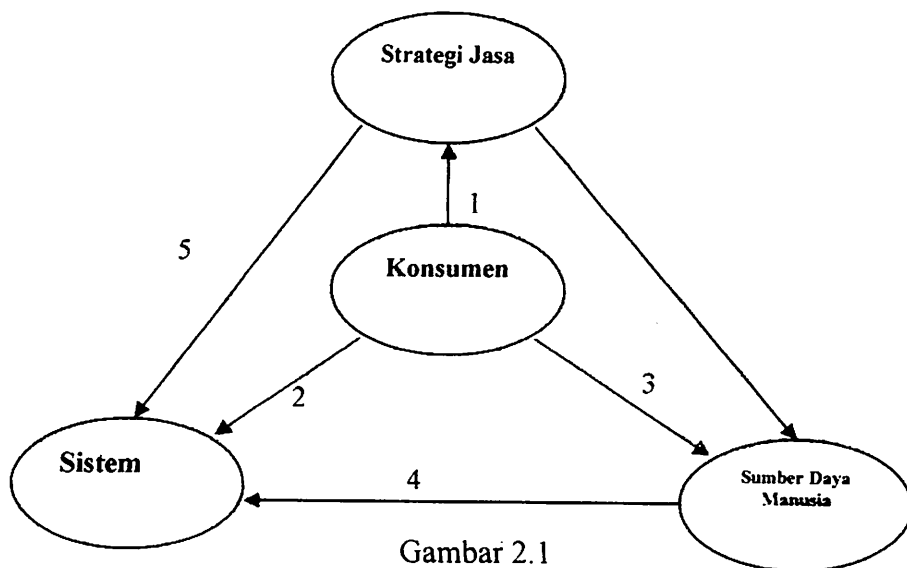
Albecht dan Rom Zemke mengatakan bahwa kerangka kerja jasa perpustakaan terdiri dari 4 elemen, meliputi:⁶³

- a. Konsumen adalah orang atau bukan orang yang menikmati proses jasa perpustakaan setelah terjadi proses transaksi jasa.⁶⁴
- b. Strategi adalah pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan konsumen.

⁶³ Roger G. Schoeder,.....hal 140

⁶⁴ Prof. Komaruddin,.....hal. 140

- c. Sistem adalah program, prosedur dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
- d. Sumber Daya Manusia adalah karyawan di semua posisi yang merupakan kapasitas dan hasrat untuk responsive terhadap kebutuhan konsumen.⁶⁵



Gambar 2.1
Proses Manajemen Jasa Perpustakaan

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Keterangan

- a. Garis konsumen ke strategi berarti bahwa strategi harus menempatkan konsumen sebagai inti produksi jasa dengan memahami kebutuhan dan keinginan konsumen.
- b. Garis konsumen ke sistem berarti bahwa sistem harus dirancang sesuai dengan pikiran konsumen.

⁶⁵ Fandy Tjiptono, *Prinsip-Prinsip.....* hal. 56-57

- c. Garis konsumen ke Sumber Daya Manusia (SDM) berarti bahwa setiap karyawan itu harus melayani konsumen baik itu secara langsung maupun tidak langsung.
- d. Garis Sumber Daya Manusia (SDM) ke sistem berarti bahwa manusia bergantung kepada sistem untuk pelayanan yang baik.
- e. Garis strategi ke sistem berarti bahwa system harus mengikuti strategi secara logis dan berintegrasi dengan baik.
- f. Garis strategi ke Sumber Daya Manusia (SDM) berarti bahwa setiap orang dalam organisasi harus mengetahui strategi organisasi.⁶⁶

Uraian di atas menggambarkan begitu banyaknya komponen-komponen yang membentuk organisasi. Sebuah organisasi akan lebih maju jika seluruh komponennya di manaj atau diatur dengan baik. Ali Bin Abu Tholib menggambarkan tentang sebuah sindikat kejahatan akan mengalahkan sebuah organisasi yang syarat kebaikan yang tidak diatur dengan manajemen yang baik.

الحق بلا نظام يغلبه الباطل بنظام

“Kebaikan yang tidak diorganisasikan dengan baik akan dikalahkan oleh kejahatan yang terorganisir.”

Selain itu, Imam Thabrani meriwayatkan hadits Nabi SAW:

إن الله يحب إذا عمل أحدكم العمل أن يتقنه – رواه الطبرانی

⁶⁶ Roger G. Schoeder,.....hal 140-141

“Sesungguhnya Allah mencintai seseorang yang melakukan suatu pekerjaan dengan itqan (dalam suatu koordinasi, ditargetkan, dan sempurna).” (H.R. Thabrani)⁶⁷

Hadits di atas mendeskripsikan arti pentingnya manajemen dalam suatu organisasi. Manajemen berasal dari bahasa Inggris *management* dengan kata kerja *to manage* yang berarti mengurus. Prof. Dr. A.M. Kadarman, SJ dan Drs. Jusuf Udaya dengan mengutip pendapat Stoner memaknai manajemen sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengawasan seluruh komponen organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.⁶⁸

Sebagai suatu unit kerja yang bekerja dan berusaha untuk mencapai tujuan organisasi perpustakaan dan diatur dalam proses manajemen, untuk mencapai tujuannya, perpustakaan menetapkan visi, misi dan tujuan organisasi sebagai landasan kerjanya. Visi adalah suatu gambaran pemikiran bersifat filosofis untuk mewujudkan inovasi organisasi di masa depan yang lebih baik. Sedangkan misi adalah jalan pilihan suatu organisasi untuk menyediakan layanan jasa bagi costumernya sebagai terjemahan dari visi organisasi.⁶⁹ Tugas pokok perpustakaan adalah menghimpun, menyediakan, mengolah, memelihara, dan mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka,

⁶⁷ Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung, *Shariah Principles On Management In Practice*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2006) 1-4

⁶⁸ Prof. Dr. A.M. Kadarman, Drs. Jusuf Udaya, *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1996) 9-10

⁶⁹ Mulyadi, *Total Quality Management: Prinsip Manajemen Kontemporer Untuk Mengarungi Lingkungan Bisnis Global*, (Yogyakarta: Aditya Media, 1998) 100

menyediakan sarana pemanfaatannya, dan melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi bacaan.⁷⁰

Untuk mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi dilakukan dengan cara: (a) Mengkomunikasikan visi, misi dan tujuan secara jelas kepada seluruh anggota organisasi. (b) Mengkomunikasikan tentang kebenaran visi, misi dan tujuan organisasi dan perjalanan untuk mewujudkannya. Dengan mengkomunikasikan visi, misi dan tujuan organisasi dengan jelas kepada semua lini organisasi, akan menuntut perilaku tertentu dari seluruh komponen organisasi sehingga seluruh komponen organisasi akan menjunjung tinggi organisasi.⁷¹

Setelah penetapan visi, misi dan tujuan organisasi, manajemen perpustakaan menentukan fungsi-fungsinya berikut ini:

a. Perencanaan

Drs. Bedjo Siswanto dengan mengutip pendapat Louis A. Allen mengartikan perencanaan sebagai aktifitas yang dioperasikan oleh manajer dalam rangka berfikir ke depan untuk menghadapi tantangan organisasi di masa yang akan datang.⁷² Di dalam perencanaan akan menghasilkan rencana. Bentuk dan wujud rencana yang praktis dan pragmatis akan sangat mempermudah pelaksanaan dan pengawasan. Bentuk dasar suatu rencana adalah:

⁷⁰ Sutarno NS, hal. 42

⁷¹ Mulyani, hal 101

⁷² Drs. Bedjo Siswanto, *Manajemen Modern*, (Bandung: Sinar Baru, 1990) 55

- 1) Suatu rumusan yang akan dicapai.
- 2) Kebijakan sebagai pedoman untuk pengambilan keputusan masa depan.
- 3) Prosedur dan metode serta proses tata kerja dalam menyelesaikan pekerjaan.
- 4) Program kerja dan jadwal pelaksanaan kegiatan secara berurutan.
- 5) Anggaran yang dibutuhkan.
- 6) Jaringan, diagram, desain, market, pola dan model yang dijadikan pedoman untuk menyelesaikan pekerjaan.⁷³

Di dalam Q.S. Al-Hasr Allah SWT berfirman:

ياايهاالذين آمنوا اتقوا الله ولتتنظر نفس ما تقدمت لغد واتقوا الله إن الله

خير بما تعملون

“Hai orang-orang yang beriman, bertaqwalah kepada Allah dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya

untuk hari esok, dan bertaqwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah

Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”

Ayat di atas mengajarkan bahwa perencanaan yang dibuat harus mempertimbangkan suatu keadaan. Untuk merumuskan masa depan,

⁷³ Sutarno NS,.....hal. 111

diperlukan suatu prediksi masa depan yang terdiri dari analisis kebutuhan

dan analisis situasi.⁷⁴

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

b. Pengorganisasian

Organisasi dalam arti statis merupakan skema, bentuk, bagan yang menunjukkan hubungan diantara fungsi-fungsi serta otoritas dan tanggung jawab yang berhubungan satu sama lain dari individu yang diberi tugas atau tanggung jawab atas setiap fungsinya yang bersangkutan. Organisasi dalam arti yang dinamis adalah proses persenyawaan pekerjaan yang harus dilaksanakan oleh individu atau kelompok dengan otoritas yang untuk pengoperasiannya, sehingga kewajiban yang dijalankan tersebut memberikan saluran yang efektif bagi setiap aktifitas yang dilaksanakan.⁷⁵

Pengorganisasian di perpustakaan di mulai dengan penyusunan desain organisasi dalam bentuk pola organisasi yang akan menjadi struktur atau mekanisme dan tertib. Desain itu dibuat berdasarkan obyektif yang harus dicapai sebagaimana ditetapkan dalam rencana. Sedangkan unsur-unsur pengorganisasian perpustakaan meliputi:

- 1) Pembagian kerja
- 2) Penentuan Sumber kewenangan yang akan menentukan tanggung jawab.

⁷⁴ Didin Hafidhuddin, Hendri Tanjung.....hal. 89

⁷⁵ Drs Bedjo Siswanto,.....hal. 31-32

- 3) Menciptakan tata hubungan antar jabatan-jabatan dan unit-unit agar dapat berkembang tim kerja yang harmonis.

Perpustakaan pada dasarnya merupakan struktur organisasi fungsional dan divisional. Struktur fungsional adalah pekerjaan atau kerja yang sejenis yang dikembangkan menjadi unit-unit kerja. Misalnya: jabatan fungsional pustakawan mempunyai unit kerja tentang koleksi bahan pustaka. Ia berfungsi pada sejak proses seleksi, pengadaan, pengolahan. Sedangkan dalam struktur organisasi divisional berbagai macam pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan dalam suatu organisasi. Ia terbentuk dari persamaan tujuan organisasi. Misalnya: perpustakaan mempunyai divisi urusan pengolahan, layanan, pengembangan dan promosi.⁷⁶

c. Penggerakkan

Dalam fungsi penggerakkan meliputi kepemimpinan (*leadership*.

Pengarahan, komunikasi, pemberian motivasi dan penyediaan saran dan prasarana atau fasilitas.⁷⁷ Kepemimpinan organisasi perpustakaan merupakan suatu proses mempengaruhi dan mengarahkan orang lain agar mereka termotivasi untuk mencapai tujuan. Motivasi dalam proses penggerakkan diperlukan karena:

- 1) Kebutuhan individu itu berbeda dan berubah dari waktu ke waktu.

⁷⁶ Sutarno NS,.....hal. 115-116

⁷⁷ Sutarno NS,.....hal. 117

- 2) Motivasi serta cara seseorang untuk memenuhi kebutuhan juga berbeda.
- 3) Orang tidak selamanya bertindak atas dasar kebutuhan mereka terus-menerus dan kebutuhan-kebutuhan yang memotivasi mereka berbeda juga dari waktu ke waktu.
- 4) Dan reaksi individu untuk memenuhi kebutuhan atau tidak memenuhi kebutuhan akan berbeda-beda.⁷⁸

d. Pengawasan

Pengawasan adalah kegiatan yang membandingkan serta mengukur apa yang sedang atau sudah dilakukan dengan kriteria, norma-norma, standart, atau rencana-rencana yang telah ditetapkan sebelumnya.

Terdapat dua hal yang dilakukan dalam pengawasan, meliputi:

1) Standart Performa (Kinerja)

Merupakan seperangkat kriteria yang dipergunakan untuk mengukur suatu organisasi, tim, fungsi, tugas, jabatan atau pelaksanaan kewajiban. Standar dapat bersifat administratif, yuridis, atau teknis, dan sifat standar bisa kompleks.

2) Pengawasan Sistem

Pangkal tolak sistem adalah tata cara pengawasan adalah bentuk rencana apa yang diawasi dan bagaimana caranya mengawasi.

Tujuan dan hakekat pengawasan pada bagaimana membuat

⁷⁸ Prof. Dr. A.M. Kadarman, SJ, Drs Jusuf Udaya, hal. 114

penyelenggaraan (*performance*) dan hasilnya sesuai dengan rencana.

Sedangkan tujuan pengawasan adalah untuk memecahkan masalah.

3) Evaluasi

Evaluasi dilakukan untuk menyiapkan lagi suatu perencanaan atas semua aktivitas yang akan datang. Jadi, prosesnya berbentuk per yang melingkar ke arah depan yang akan kembali ke tempat semula.

4) Pelaporan Pertanggung jawaban

Dalam kegiatan pengawasan yang terakhir adalah pertanggungjawaban yang terdiri atas:

- a) Tanggung jawab atas yang memberikan tugas serta perintah kepadanya dan yang melimpahkan wewenang kepadanya.
- b) Tanggungjawab kepada hukum atas kekuasaan yang dijalankannya.
- c) Tanggungjawab kepada organisasi dalam hal pemakaian hak-hak dan wewenang.
- d) Pertanggungjawaban atas penggunaan sumber-sumber pembelanjaan dan anggaran belanja perpustakaan dalam periode tertentu.⁷⁹

⁷⁹ Sutarno NS.,.....hal 128-130

5. Manajemen Kualitas Jasa

Fokus manajemen kualitas jasa perpustakaan pada rangkaian usaha, kegiatan pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatannya dalam menyampaikan jasa untuk mengimbangi harapan konsumen. Dengan demikian, factor yang mempengaruhi kualitas jasa adalah kualitas yang diharapkan (*Expected Service*) dan jasa yang dipersepsikan (*Perceived Service*).⁸⁰

Manajemen kualitas jasa ditentukan oleh komponen berikut:

- a. Orientasi produktifitas jasa pada pemanfaatan sumber daya atau optimalisasi produksi atau operasi jasa.
- b. Orientasi kualitas pada kepuasan konsumen.
- c. Profitabilitas yang dibentuk dari hubungan antara penghasilan (*income*), dan biaya modal yang digunakan.⁸¹

Kualitas jasa berkaitan dengan kemampuan organisasi untuk memenuhi atau melebihi harapan konsumen. Untuk itu kualitas jasa itu dilihat dari 2 hal berikut, meliputi:

- a. Kualitas teknis, merupakan dimensi hasil proses operasi.
- b. Kualitas fungsional, merupakan dimensi proses interaksi antara penyedia jasa dengan pelanggan.

⁸⁰ Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*. (Yogyakarta: ANDI Offset, 2000) 51-52

⁸¹ Fandy Tjiptono, *Service*..... hal 20

B. ANALISA KEBUTUHAN KONSUMEN (MAHASISWA)

Manajemen suatu organisasi tidak terlepas hubungannya dengan proses pemasaran sehingga jasa bisa dinikmati oleh konsumen. Sedangkan dalam pemasaran jasa berkaitan erat dengan upaya menciptakan dan memberikan nilai (*value*) kepada konsumennya. Nilai konsumen (*Customer Value*) ditentukan oleh selisih antara manfaat total dan biaya total bagi konsumen. Manfaat total (*total benefit*) terdiri atas (1) manfaat fungsional (2) manfaat psikologis, (3) manfaat pengalaman. Sedangkan biaya total (*total cost*) meliputi: (1) biaya ekonomis, yaitu harga yang dibayarkan untuk produk tertentu. (2) biaya waktu, yaitu waktu yang dicurahkan untuk mendapatkan jasa tertentu, (3) biaya psikis, yaitu biaya psikologis berkenaan dengan proses mendapatkan dan mengkonsumsi jasa.⁸²

1. Konsep Dan Definisi Perilaku Konsumen

Pengertian konsumen menurut Komaruddin dalam kamus Manajemen adalah orang maupun bukan orang yang menggunakan manfaat suatu jasa.⁸³

Kemudian Ujang Sumarwan membagi konsumen menjadi 2 yaitu:

a. Konsumen Individu

Merupakan individu yang membeli jasa untuk memenuhi kebutuhan atas kepentingan pribadi. Sehingga konsumen individu disebut sebagai konsumen akhir karena jasa yang ia beli langsung digunakan secara pribadi oleh individu.

⁸² Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*hal. 10

⁸³ Prof. Komaruddin,hal 156

b. Konsumen Organisasi

Merupakan organisasi yang membeli produk atau memanfaatkan jasa dari organisasi perpustakaan untuk kepentingan kegiatan organisasinya. Misalnya, Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Yayasan Pendidikan Ma'arif (YPM) setiap tahunnya mengirim siswa siswinya untuk magang di perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.

Kedua konsumen ini sangat penting bagi pengambilan keputusan manajemen perpustakaan. Namun, konsumen individu yang sangat berperan dan berpengaruh dalam organisasi perpustakaan.⁸⁴

Ujang Sumarwan mendefinisikan perilaku konsumen dengan mengutip pendapat Schiffman dan Kanuk:

“Istilah perilaku konsumen diartikan sebagai perilaku yang diperlihatkan konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghabiskan produk dan jasa yang mereka harapkan akan memuaskan kebutuhan mereka.”⁸⁵

Dengan kata lain, perilaku konsumen pada hakikatnya merupakan proses memahami apa yang dibeli konsumen, mengapa konsumen membelinya, kapan mereka membelinya, dimana mereka membelinya, berapa sering mereka membelinya, berapa sering mereka menggunakannya.

Konsumen sebagai orientasi manajemen jasa perpustakaan, menempatkan konsumen tidak hanya sebagai pembeli saja, tetapi fokusnya pada konsumen sebagai konsumen. Karena konsumen dalam proses

⁸⁴ Prof. Ir. Ujang Sumarwan M.Sc, *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002) 24-25

⁸⁵ Prof. Ir. Ujang Sumarwan, M.Sc,hal 25

pembelian tidak hanya mengambil manfaat jasa secara fungsional, namun lebih dari itu juga mencari makna tertentu seperti citra diri, gengsi bahkan kepribadian. Empat tipe makna konsumsi yang dialami konsumen adalah sebagai berikut:

- a. *Self concept Attachment* yaitu produk jasa itu membantu membentuk identitas diri konsumen.
- b. *Nostalgia Attachment*, yaitu produk jasa yang dinikmati bisa menghubungkan konsumen dengan kenangan masa lalunya.
- c. *Independence*, dimana menikmati produk jasa bisa menjadi bagian dari rutinitas sehari-hari.
- d. *Love*, dimana produk jasa itu bisa membangkitkan emosional tertentu.⁸⁶

Selain itu konsumen mempunyai peran sebagai *user*, *payer*, dan *buyer* dalam kegiatan organisasi organisasi perpustakaan. Sedangkan yang dimaksud konsumen sebagai *user* adalah orang yang benar-benar secara aktual menggunakan serta mendapatkan manfaat dari jasa yang dibeli. Konsumen sebagai *payer* adalah orang yang hanya mendanai proses pembelian. Dan konsumen sebagai *buyer* adalah orang yang berpartisipasi dalam pengadaan produk dari pasar. Orang yang menikmati jasa perpustakaan bisa hanya menjadi *buyer*, *user* dan *payer*, *buyer*, *user* dan *payer*. Tetapi bisa juga

⁸⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2006) 39

konsumen itu menjadi *buyer*, *user* serta *payer* sekaligus karena dia begitu aktif dalam mengikuti perkembangan atas jasa yang dinikmatinya.⁸⁷

Untuk itu pengenalan perilaku konsumen dengan mengurai macam pilihan konsumen, kondisi konsumen dalam memanfaatkan jasa perpustakaan, alasan-alasan konsumen dalam menentukan pilihannya merupakan sasaran utamanya.

Perilaku konsumen terdiri dari analisis proses pembelanjaan kebutuhan dan keinginan konsumen untuk mengambil manfaat dari jasa perpustakaan yang mencerminkan orientasi masa depan. Sedangkan proses pembelanjaan konsumen terdiri dari 3 proses, meliputi:

a. Proses Penawaran

Merupakan proses menarik perhatian konsumen setelah adanya informasi tentang jasa. Kemudian timbul minat untuk menggunakan jasa.

b. Proses pengambilan keputusan membeli

Merupakan proses membeli berdasarkan kebiasaan dan pertimbangan. Untuk itu yang perlu dipahami oleh organisasi perpustakaan adalah kebiasaan-kebiasaan dan pola membeli dengan cara yang diinginkan.

c. Proses penetapan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Untuk itu hal-hal yang perlu dipahami oleh organisasi penyedia jasa adalah: motif-motif membeli, harapan-harapan ekonomis dari

⁸⁷ Fandy Tjiptono, *Pemasaran* hal 41

konsumen, perkiraan permintaan akan jasa, dan image dari kualitas produk yang disajikan.⁸⁸

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

2. Pengertian Kebutuhan Konsumen

Dalam konteks manajemen mutu terpadu (*Total Quality Service*), orientasi manajemen perpustakaan berpusat pada konsumen. Sutarno NS mengutip pendapat Payer dan Waterman mengingatkan kepada perpustakaan sebagai produsen jasa agar mendengarkan suara konsumen. Suara konsumen sebagai bentuk uraian kebutuhan konsumen yang selanjutnya akan menjadi masukan bagi proses pengambilan keputusan manajemen perpustakaan.⁸⁹

Secara umum, kebutuhan merupakan sesuatu yang berupa barang maupun jasa yang diperlukan bagi kelangsungan hidup manusia. Jika tidak terpenuhinya kebutuhan, seseorang akan merasakan keresahan sehingga menimbulkan ketidakbahagiaan. Kebutuhan dan keinginan ibarat dua sisi mata uang yang tidak terlepas hubungannya. Karena keinginan itu berasal dari kebutuhan yang dibentuk oleh budaya dan pribadi seseorang.⁹⁰

Harold J. Leavitt mendefinisikan kebutuhan sebagai dorongan-dorongan dari dalam dan luar diri seseorang sebagai akibat ketidaksesuaian (kesenjangan antara apa yang diharapkan dan apa yang dialami konsumen. Dengan dorongan-dorongan itu seseorang akan melakukan aktivitas untuk

⁸⁸ Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri Dan Organisasi*, (Jakarta: UI-Press, 2001) 414-417

⁸⁹ Sutarno NS,..... hal 212

⁹⁰ Philip Kotler, *Marketing*..... hal 2-3

memenuhi kebutuhan tersebut.⁹¹ Sedangkan prof. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara mengatakan bahwa yang dimaksud dengan kebutuhan konsumen adalah daya dorong dalam diri konsumen untuk melakukan aktivitas pemanfaatan atas jasa yang disediakan perpustakaan hingga tercapainya titik kepuasan pada konsumen.⁹² Apabila kebutuhan konsumen tidak terpenuhi, akan terjadi *dissatisfier* (ketidakpuasan). Sebaliknya, jika kebutuhan konsumen terpenuhi, akan terjadi *satisfier* (kepuasan) sehingga dengan sendirinya akan terbangun loyalitas konsumen terhadap penyedia jasa. Sebagaimana dijelaskan oleh Federick Herzberg dalam teori 2 faktor Herzberg.⁹³

3. Hierarki Kebutuhan Konsumen (Mahasiswa)

Abraham Maslow tentang tata tingkat (hierarki) kebutuhan mengatakan bahwa kebutuhan konsumen itu sifatnya saling mengejar dan berkesinambungan. Apabila satu kebutuhan terpenuhi akan muncul kebutuhan-keutuhan lainnya yang proses pemenuhannya secara bertahap sesuai dengan tingkat hierarki kebutuhan. Sedangkan hierarki kebutuhan itu meliputi:

⁹¹ Harold J. Leavitt, *Psikologi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga, 1992) 8

⁹² Prof. A. A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Psikologi Menjual*, (Bandung: Trigenda Karya, 1993) 25

⁹³ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*..... hal 197



Gambar 2.2

Hierarki Kebutuhan Abraham Maslow

a. Kebutuhan Fisiologis

Merupakan kebutuhan pokok manusia untuk mempertahankan kehidupannya. Jika kebutuhan ini tidak terpenuhi, maka seseorang akan merasakan keresahan dan ketidakbahagiaan.

b. Kebutuhan Rasa Aman

Merupakan kebutuhan seseorang untuk melindungi diri dan terbebas dari ancaman fisik maupun psikis dan perampasan kebutuhan pokok fisiologis.

c. Kebutuhan Sosial

Manusia pada hakekatnya adalah makhluk sosial yang mempunyai kebutuhan untuk berafiliasi, untuk diterima dalam suatu kelompok, kebutuhan untuk dicintai dan mencintai. Dengan kebutuhan sosial, akan

menjadi terjalinnya hubungan yang harmonis antara satu individu dengan individu yang lain, antar satu kelompok dengan kelompok yang lain.⁹⁴

d. Kebutuhan Harga Diri

Dalam aspek kebutuhan harga diri meliputi:

- 1) Mencakup faktor internal seperti kebutuhan harga diri, kepercayaan diri, otonomi, dan kompetensi.
- 2) Mencakup faktor eksternal kebutuhan yang menyangkut reputasi seperti kebutuhan untuk dikenal dan diakui.

Kebutuhan harga diri ini dapat terungkap dalam keinginan untuk dipuji, dihargai dan didengar pendapatnya.⁹⁵

e. Kebutuhan Aktualisasi Diri

Merupakan kebutuhan untuk memaksimalkan potensinya dengan ciri khas yang dimiliki oleh masing-masing individu. Proses aktualisasi diri ini berlangsung terus-menerus sepanjang daur kehidupan.

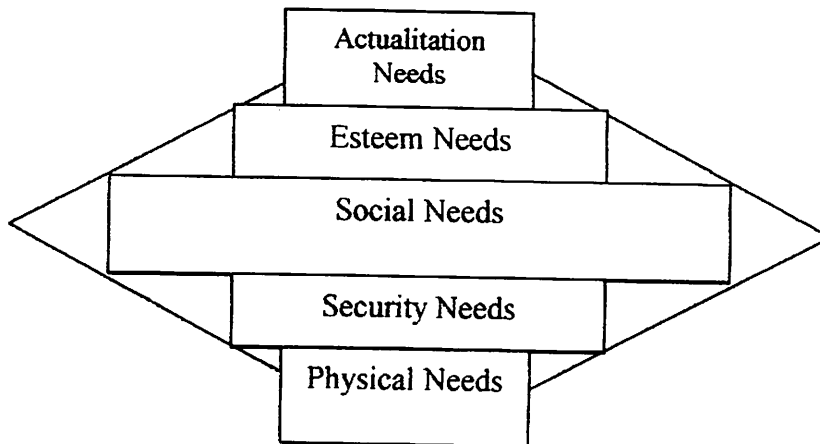
Hierarki kebutuhan Abraham Maslow tidak selamanya menjadi kebutuhan yang permanen. Di Dalam dalam piramida kebutuhan ini, perilaku konsumen diarahkan pada pemuasan kebutuhan fisiologis, rasa aman, sosial, harga diri dan aktualisasi diri.

Namun pada saat ini tipologi konsumen bisa berubah setiap saat. Orientasi kebutuhan akan mengarah pada kebutuhan sosial sebagai kebutuhan

⁹⁴ Paul Hersey, Ken Blanchard, *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 1995) 328

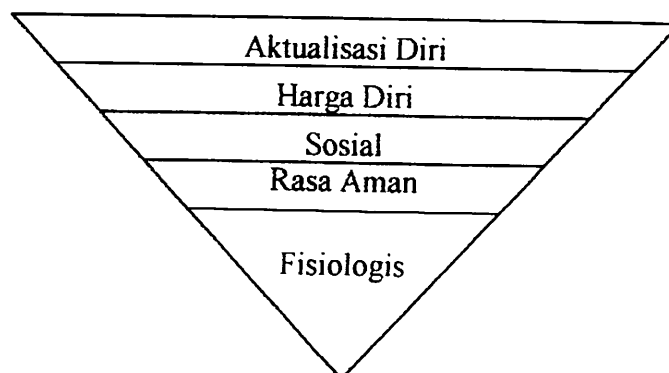
⁹⁵ Ashar Sunyoto Munandar,hal. 328

primernya. Sehingga kebutuhan fisik, rasa aman, harga diri dan aktualisasi diri menjadi kebutuhan skundernya. Seperti gambar berikut ini:



Gambar 2.3
Diamond Needs

Selain itu sebagian konsumen menjadikan kebutuhan aktualisasi dirinya sebagai orientasi primernya. Sedangkan kebutuhan yang lainnya menjadi kebutuhan skunder. Perbedaan tipologi konsumen mempengaruhi bentuk kebutuhan konsumen. Seperti pada gambar berikut:



Gambar 2.4
Piramida Kebutuhan Terbalik

Perilaku konsumsi setiap individu dipengaruhi oleh lima kebutuhan utama di bawah ini:
 digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

a. Kebutuhan Fungsional

Yang dimaksud dengan kebutuhan fungsional adalah suatu kebutuhan yang diharapkan jasa yang nikmat bisa memberikan kepuasan melalui tujuan atau kegunaan fisik atau fungsional.

b. Kebutuhan Sosial

Yaitu kebutuhan untuk memuaskan kebutuhan social melalui asosiasinya dengan segmen demografis, sosioekonomis, atau etnik cultural masyarakat tertentu.

c. Kebutuhan Emosional

Yaitu kebutuhan untuk memuaskan diri melalui penciptaan emosi dan perasaan yang tepat.

d. Kebutuhan Epistemik
 digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Yaitu kebutuhan untuk mempelajari atau mengetahui sesuatu yang baru. Pemuasannya dapat direalisasikan dengan pemenuhan informasi baru.

e. Kebutuhan Situasional

Yaitu pemuasan kebutuhan yang bersifat situasional yang tergantung waktu dan tempat.⁹⁶

⁹⁶ Fandy Tjiptono, *Pemasaran*, hal 10-11

3. Analisis Kebutuhan Dalam Konsep Manajemen Jasa

Dalam konsep manajemen jasa, Prof. J. Supranto M.A. mengartikan kebutuhan konsumen sebagai atribut dimensi kualitas jasa yang mewakili pendapat konsumen tentang jenis jasa yang dinikmati.⁹⁷ Kebutuhan konsumen itu dibentuk oleh kondisi pertentangan yang dialami konsumen dengan kondisi yang dipersepsikan dalam melakukan kegiatan konsumsi. Untuk itu, dalam memahami kebutuhan konsumen, dengan cara memahami dimensi kualitas jasa perpustakaan.⁹⁸

Sedangkan dimensi kualitas jasa meliputi:

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Jasa mempunyai karakteristik *intangibles* (tidak berwujud) yang tidak bisa diraba, dicium, serta dilihat. Maka aspek *tangible* (bentuk fisik) menjadi penting sebagai ukuran sebuah layanan. Konsumen akan menggunakan inderanya untuk menilai kualitas layanan.⁹⁹ Pada dimensi *tangibles* ini meliputi:

- 1) Peralatan mutakhir / terbaru.
- 2) Fasilitas fisik yang berdaya tarik.
- 3) Karyawan yang berpenampilan rapi.

⁹⁷ Prof. J. Supranto M.A.m *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2001) 6

⁹⁸ Anwar Prabu Mangkunegara,..... hal 25

⁹⁹ Handi Irawan D. MBA. M.Com, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elek Media Computindo, 2004) 58

- 4) Fasilitas fisik yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan.¹⁰⁰

b. Reability (*Reabilitas*)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Merupakan dimensi kualitas jasa yang berkaitan dengan kemampuan organisasi perpustakaan dalam memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan dan menyampaikan jasanya secara tepat waktu. Pada dimensi realibilitas, terdiri dari:

- 1) Mampu merealisasikan janji.
- 2) Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan konsumen ketika ada masalah.
- 3) Jasa disampaikan secara benar sejak pertama kali.
- 4) Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- 5) Sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan.¹⁰¹

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Dimensi ini mencakup bagaimana komitmen pegawai perpustakaan dalam membantu konsumen dan memberikan layanan dengan cepat dan tepat.¹⁰² Pada dimensi responsiveness ini kepuasan berdasarkan persepsi yang mengandung aspek psikologis sehingga faktor komunikasi, interaksi dan situasi fisik di sekeliling konsumen

¹⁰⁰ Lerbin R. Aritonang,.....hal 25-26

¹⁰¹ Fandy Tjiptono, *Service*.....hal 133

¹⁰² Lerbin R. Aritonang,..... hal. 27

mempengaruhi penilaian konsumen. ¹⁰³Dimensi daya tanggap ini meliputi:

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

- 1) Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada konsumen.
- 2) Layanan segera atau cepat diinformasikan dengan jelas kepada konsumen.
- 3) Karyawan selalu bersedia membantu konsumen.
- 4) Karyawan tidak terlampau sibuk sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen. ¹⁰⁴

d. *Assurance (Jaminan)*

Yakni perilaku karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perpustakaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk menangani masalah konsumen. ¹⁰⁵

e. *Emphathy (Empati)*

Pada teori hierarki kebutuhan Abraham Maslow mengatakan bahwa pada tingkat semakin tinggi, kebutuhan manusia tidak lagi pada hal-hal yang primer. Setelah kebutuhan fisik, keamanan dan sosial terpenuhi, maka 2 lagi kebutuhan yang dikejar yakni kebutuhan ego dan aktualisasi

¹⁰³ Handi Irawan, hal. 67

¹⁰⁴ Fandy Tjiptono, *Pemasaran*..... hal. 45

¹⁰⁵ Fandy Tjiptono, *Service*..... hal 134

diri. Pada dimensi empati inilah 2 kebutuhan tersebut dipenuhi. Dimana konsumen mau gengsinya dijaga dan mereka mau statusnya dimata orang banyak dipertahankan dan ditingkatkan.¹⁰⁶

Untuk itu perpustakaan sebagai penyedia jasa senantiasa memahami masalah para konsumennya dan bertindak untuk kepentingan konsumen, memberikan perhatian personal dan mempunyai jam operasi yang nyaman.¹⁰⁷

Dimensi empati ini terdiri dari 3 hal, meliputi:

- 1) *Accessibility*, hal ini mencakup kemudahan untuk mendekati dan menghubungi konsumen.
- 2) *Communication Skills*, mencakup pemberian informasi kepada konsumen dengan bahasa yang dapat dimengerti dan mendengarkan tanggapan dan pertanyaan konsumen.
- 3) *Understanding the Customer*, hal ini mencakup perlunya usaha untuk mengetahui konsumen dan kebutuhan khususnya.¹⁰⁸

¹⁰⁶ Handi Irawan,.....hal. 73

¹⁰⁷ Fandy Tjiptono, *Service*.....hal.134

¹⁰⁸ Lerbin R. Aritonang,.....hal. 30

BAB III

LAPORAN HASIL PENELITIAN

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Keberadaan perpustakaan tak lepas dari sejarah berdirinya IAIN Sunan Ampel Surabaya yang mulai dirintis pada tahun 1961 yang berangkat dari sekedar cita-cita masyarakat Surabaya untuk memiliki Perguruan Tinggi Agama Islam yang bernaung di bawah naungan Departemen Agama RI. Cita-cita masyarakat Surabaya tersebut terkabul dengan turunnya SK Menteri Agama RI no 17 tahun 1961 pada tanggal 19 Oktober 1961.

Untuk pertama kalinya, IAIN berdiri dengan pondasi dasar dari sebuah Yayasan Badan Wakaf Kesejahteraan Fakultas Tarbiyah dan Syari'ah cabang Surabaya. Yayasan ini kemudian bertugas mengadakan persiapan pendirian IAIN Sunan Ampel Surabaya. Kemudian, pada tanggal 28 Oktober 1961 dengan SK Menteri Agama RI No. 17 / 1961, mulai berdirinya 2 fakultas, yaitu fakultas syari'ah di Surabaya dan fakultas tarbiyah di Malang. Dan pada tanggal 1 Oktober 1964 IAIN Sunan Ampel diresmikan dengan berkedudukan di Surabaya.

Pada tanggal 22 Oktober 1965, diadakan peresmian gedung perpustakaan pusat IAIN Sunan Ampel Surabaya yang bertempat di ruang kantor pusat dengan modal pertama 50 buku atau majalah terbitan Depag.

Sejak saat itulah mulai berdiri perpustakaan di masing-masing fakultas yang system pengelolaannya dipasrahkan secara total kepada masing-masing fakultas.¹

Sebelum tahun 1994, perpustakaan IAIN Sunan Ampel masih merupakan perpustakaan dengan system katalogisasi manual dan sangat minim dalam fasilitas dan tenaga pengelolanya. Untuk itu perpustakaan terus berusaha untuk berbenah diri baik secara structural kelembagaan sebagai bagian dari IAIN Sunan Ampel Surabaya maupun dalam membangun hubungan kerjasama dengan lembaga-lembaga di luar Perguruan Tinggi Agama Islam (PTAI).

Hasilnya, pada tahun 1994 perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya memulai otomatisasi dalam pengolahan data dan manajemen perpustakaan. Dimana pada waktu itu perpustakaan hanya memiliki satu PC computer berbasis DOS itupun hanya untuk kepentingan administrasi.²

Mulai tahun 1995 melalui SK Rektor IAIN Sunan Ampel Surabaya, maka seluruh perpustakaan fakultas dipusatkan di perpustakaan IAIN. Sehingga seluruh koleksi yang ada diserahkan dan dikelola oleh perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya.³ Pada tahun 1996, perpustakaan IAIN mendapatlan bantuan dari kelembagaan Agama Islam Departemen Agama RI

¹ Moh. Yusuf, Peranan Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya”, Skripsi (Surabaya: Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya), t.d., 63

² Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Perpustakaan (Pusat Sumber Belajar Dan Informasi Global)* (Surabaya: 2005) 4

³ Moh. Yusuf,..... hal 64

berupa komputer sebanyak 8 PC yang terdiri 1 PC komputer server dan 7 PC komputer klien. & PC komputer klien itu terdiri dari 6 PC merupakan komputer penelusuran dengan menggunakan sistem INSIS *under Dos (Boot Room)* dan 1 PC digunakan untuk keperluan administrasi.

Pada kurun waktu tahun 1996-1997 merupakan masa *trial and error* dari program INSIS, dimana pada saat itu perpustakaan baru memiliki koleksi sekitar 3500 record. Dan pada tahun tersebut perpustakaan mulai berlangganan internet. Hal ini sebagai bentuk usaha perpustakaan untuk menjadikan perpustakaan sebagai pusat informasi.

Pada tahun 1997 perpustakaan melakukan banyak pembenahan-pembenahan dalam manajemen dan pengembangan sumber daya perpustakaan, diantaranya dengan mengembangkan program komputerisasi yang ada (INSIS) menjadi program SIPISIS yang dikembangkan oleh IPB dengan berbasis CDS/ISIS (*Computerized Documentation Service Intergrated Set of Information Systems*). Program ini kemudian dioperasionalkan pada tahun 1998. Dengan program tersebut, manajemen system informasi dapat dijalankan dengan baik dan jasa layanan pemakai dapat diberikan secara efektif dan efisien.

Pada akhir tahun 1998, perpustakaan pertama kalinya melakukan *wedding* (pendataan ulang koleksi yang ada) dan hasilnya sangat mengejutkan. Dari hasil pendataan ulang yang dilakukan, 20 % dari koleksi yang ada tidak diketahui rimbanya. Dan pada tahun 1999 perpustakaan

kembali melakukan gebrakan dengan membuka layanan internet dengan modal dasar 4 buah computer.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Selanjutnya, pada awal tahun 2000, perpustakaan mengembangkan program *SIPISIS* menjadi *SIMPus* (Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan) dengan basis yang sama. Bersamaan dengan itu, perpustakaan telah memiliki system pengamanan buku (*Security gate*) yang dilengkapi alarm yang sampai saat ini masih dipergunakan.

Dan sejak tahun 2000, perpustakaan IAIN dinobatkan oleh departemen Agama menjadi perpustakaan percontohan di bawah naungan Departemen Agama. Sehingga banyak institusi perpustakaan yang mengadakan studi banding maupun magang dipergustakaan IAIN Sunan Ampel.⁴

Pada tahun 2000 mulai dikembangkan perpustakaan digital dan kejasama perpustakaan digital yang disponsori oleh *Canada-Indonesia Development Aids (CIDA)*. Sampai saat ini perpustakaan digital dapat diakses dengan address <http://digilib.sunan-ampel.ac.id>.

Mulai tahun 2003 dikembangkan bibliografi network yang disponsori oleh dipertais bimbaga depag RI yang mulanya hanya mencakup IAIN Sunan Ampel Surabaya, UIN Yogyakarta dan UIN Jakarta. Sampai saat ini telah berkembang mencakup 13 PTAIN se Indonesia. Bibliografi network dapat diakses di <http://www.iibn.web.id>

⁴ Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Perpustakaan 2005*..... hal 4-7

Di tahun 2005 mulai dikembangkan *Interlibrary Loan* yang sementara ini mencakup 13 PTAIN yang tergabung ke dalam *Indonesian Islamic Bibliographic Network*. Pada tahun 2006, dikembangkan koleksi jurnal digital terbitan PTAIN se Indonesia yang disponsori oleh Ditpertaiss bagais Depag RI. Koleksi jurnal digital ini dapat diakses di <http://jurnal.iibn.web.id>

Pada tiap tahunnya perpustakaan IAIN Sunan Ampel menjadi tempat diadakannya pelatihan-pelatihan untuk pengembangan perpustakaan, terutama yang berada dibawah naungan Depag RI. Sampi saat ini perpustakaan terus berbenah diri untuk menjadi yang terbaik dengan semangat *menuju perpustakaan zero complaint*.⁵

2. Visi, Misi, Dan Fungsi Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Visi : Memberikan kualitas layanan excellent

Misi : Meningkatkan pemenuhan kebutuhan informasi dan sumber-sumber ilmu pengetahuan bagi civitas akademika untuk pembelajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Fungsi organisasi perpustakaan adalah menyediakan, mencari, mengolah, mengorganisasi, menyimpan, dan membuka akses bagi pemanfaatan sumber-sumber informasi dan atau ilmu pengetahuan bagi civitas akademika.⁶

⁵ Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Perpustakaan*, (Surabaya: 2006), 5-6

⁶ IAIN Sunan Ampel Surabaya, *Data Unit Pelaksana teknis Perpustakaan*, (Surabaya: tt), 1

3. Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Dalam memaksimalkan peran dan fungsinya perpustakaan dikelola oleh 31 orang yang terdiri dari pimpinan dan staf dengan rincian 11 orang PNS, dan 20 orang tenaga honorer. Adapun latar belakang pendidikan pimpinan dan staf perpustakaan sebagaimana dalam table berikut:

Tabel. 3.1

Pendidikan Pimpinan dan Pegawai Perpustakaan

S2 perpustakaan	1 Orang
S2 non perpustakaan	2 Orang
S1 perpustakaan	2 Orang
S1 Non Perpustakaan Dan Diklat	4 Orang
S1 Non Perpustakaan	17 Orang
D3	1 Orang
SMA/SLTA	8 Orang
SD	1 Orang

Sumber: Dokumentasi perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya 2006

Susunan Organisasi

Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Kepala	: Dra. Imas Maesaroh, M.Lib
Wakil Kepala	: Drs. Bukhori
Pustakawan	: Drs. H. Abd. Khozin, M.Pd.I (Ketua)
	: Drs. Bukhori
	: Drs. Moh. Mansyur
	: Dra. St. Zulaikhah
Koordinator Pelayanan Umum	: Endah Sudarwijati, S.Ag., SS
Koordinator Teknis	: Hasbullah Hilmi, SS, M.H.I
Koordinator Administrasi	: Ummi Rodliyah S.Ag
Administrasi	: Kuntum Lathifatur Rosyida

Sirkulasi	: 1. Endah Sudarwijati, S.Ag, SS 2. Chaerati Saleh, S.Ag 3. Aries Hamidah, S.Ag 4. Drs. Habib 5. Abdul Wachid Junaidi, S.Pd.I 6. Samidah Maryuni, S.Ag.
Serial Referensi	: Ainun hidayati, S.Ag
Audio Visual	: Sholichah Moesthofa, S.Ag
Tandon Shelving	: 1. Abdun Nashir, S.Ag 2. Nur Hasib Hety Irma, S.S.Th.I 1. Arifah Wikansari, S.Pd.I 2. Chumaidi 3. Joko Susilo 4. Endang Retnaningrum, S.Pd.I 5. Nurul Fitriyah, S.Pd.I 6. Rini Wahyuningsih 7. Yuhyil Aida Luthfiyah, A.Md
Foto Copy	: 1. Muh Rozikin 2. Didik Susanto
Pramu Gedung	: 1. Mujiati 2. Ari Arianto

4. Program Pengembangan Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Adapun program yang dikembangkan oleh perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya meliputi:

a. Pengembangan Desain Web

Untuk memudahkan pemakai dalam meinmati layanan secara keseluruhan maka perpustakaan mengembangkan program-program tehnologi informasi sehingga dapat diakses secara online.

b. Pengembangan Digitalisasi Jurnal PTAI

Pada saat ini, jurnal yang diterbitkan oleh Perguruan Tinggi Agama Islam se Indonesia telah mencapai puluhan judul yang diterbitkan

secara berkala. Tetapi, dikarenakan kurangnya jalinan kerjasama antar perguruan tinggi tersebut, menyebabkan jurnal-jurnal-jurnal yang diterbitkan agak susah untuk diakses baik di kalangan PTAI maupun di kalangan umum.

c. Pengembangan Otomatisasi Perpustakaan

Program otomatisasi perpustakaan IAIN sunan ampel sudah dimulai sejak tahun 1998. Program ini telah diinstal oleh 17 perpustakaan PTAI se Indonesia.

d. Pengembangan Katalog Bersama untuk *Inter Library Loan* dan *Copy Cataloging*.

Program ini dinamai dengan *Indonesian Islamic Bibliography Network*. Hingga saat ini perpustakaan yang bergabung dalam IIBN sejumlah 13 perpustakaan, yaitu:

- 1) Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya
- 2) Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta
- 3) Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
- 4) Perpustakaan UIN Sultan Syarif Qasim Pekanbaru
- 5) Perpustakaan UIN Sultan Thaha Jambi
- 6) Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang
- 7) Perpustakaan Antasari Banjarmasin
- 8) Perpustakaan STAIN Samarinda
- 9) Perpustakaan STAIN Pekalongan
- 10) Perpustakaan STAIN Kediri
- 11) Perpustakaan STAIN Cirebon
- 12) Perpustakaan STAIN Ponorogo
- 13) Perpustakaan STAIN Palangkaraya

Keuntungan dari katalog bersama ini adalah:

- 1) Koleksi para anggota IIBN dapat diketahui
- 2) Anggota IIBN dapat melakukan *Inter Library Loan* atau pinjam antar perpustakaan.
- 3) Proses katalogisasi dan pemrosesan koleksi baru dapat dihemat dengan hanya melakukan *copy cataloging*. Selain waktu, juga dapat hemat tenaga.

e. Penerapan Pembelajaran Berbasis Perpustakaan

Program ini berlangsung untuk semua mata kuliah yang diajarkan oleh dosen di seluruh jurusan yang ada di IAIN. Sumber belajar mahasiswa tidak hanya berupa buku. Tetapi juga sumber belajar yang berupa non buku juga. Referensi wajib dari silabi mata kuliah telah disediakan di perpustakaan.

f. Penerapan Pelayanan Prima

Dalam rangka peningkatan pelayanan kepada seluruh pengguna perpustakaan yang terdiri dari mahasiswa, dosen, dan karyawan IAIN Sunan Ampel, maka perpustakaan menerapkan program pelayanan prima.

Program ini terdiri dari:

- 1) Penambahan kuantitas dan kapasitas *Computer Online Public Access Catalog (OPAC)*.
- 2) Pengembangan Koleksi yang mendukung pembelajaran baik tercetak maupun digital.

3) Sumber daya manusia yang ramah, sopan, dan berkemampuan.

4) Rambu-rambu petunjuk yang lebih informatif

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

5) Peningkatan pelayanan sirkulasi.

6) Peningkatan kenyamanan dan keamanan di perpustakaan.⁷

5. Gedung Dan Sarana Ruang Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Perpustakaan menempati 2 gedung yang terhubung dimana gedung pertama A terdiri 3 lantai dan gedung B terdiri dari 2 lantai dengan total luas 2800 m².

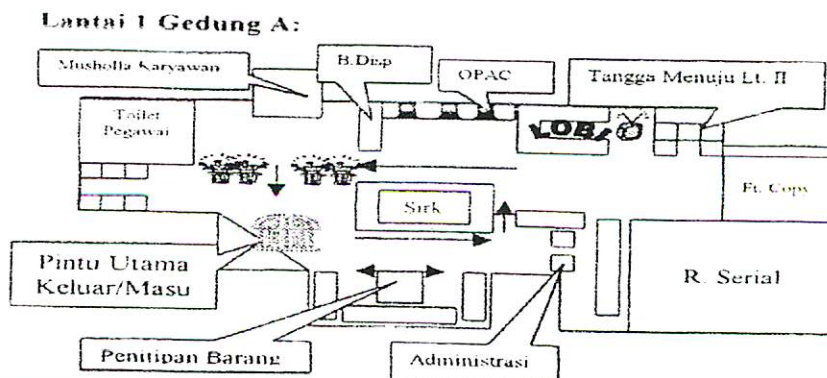
Penyusunan rak buku sesuai dengan konsep *secure*, *comfortable* dan *accessible* sehingga pengguna nyaman untuk menggunakannya. Ruang baca didesain untuk menghargai privasi pengguna. Penerangan sesuai dengan standart kesehatan dan keseluruhan fasilitas ruangan ber AC.

Adapun tata ruang perpustakaan sebagai berikut.⁸

Gambar 3.1

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

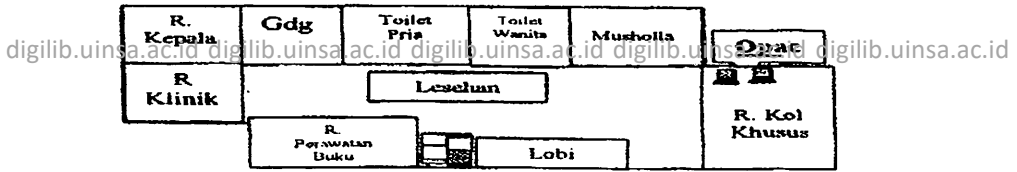
Gedung Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya



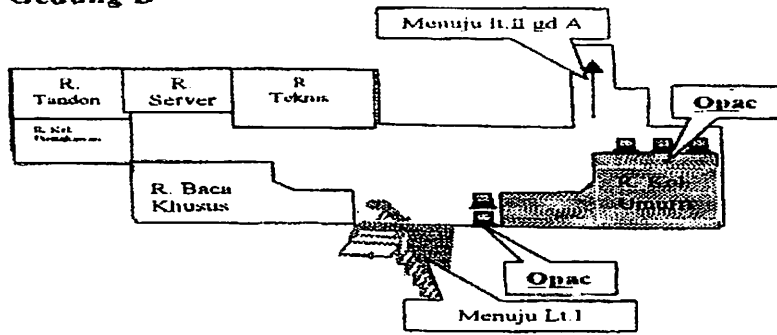
⁷ Data Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan, hal 6-9

⁸ Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya (2006), , hal 7-9

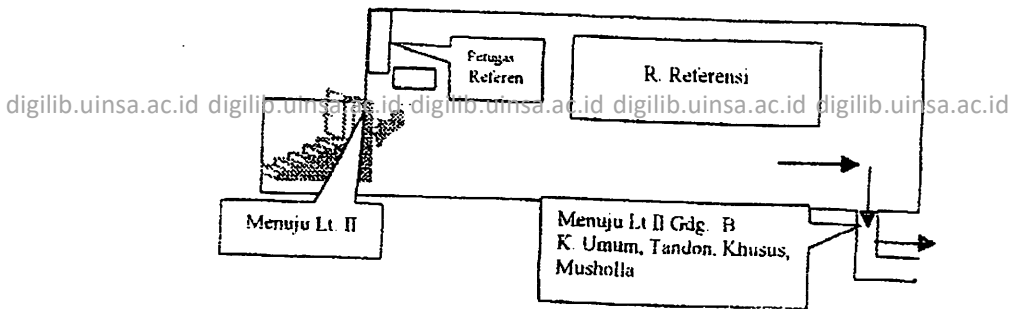
Lantai I Gedung B



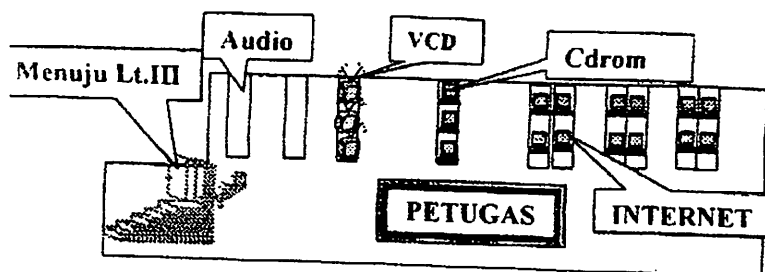
Lantai II Gedung B



Lantai II Gedung A



Lantai III Gedung A



6. Profil Koleksi Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Dalam setiap tahunnya perpustakaan selalu menambah koleksinya sebanyak 500 record. Agar dalam pengadaan koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna, perpustakaan menggunakan acuan silabus mata kuliah. Pembelian koleksi masing-masing judul buku terdapat 5 eksemplar buku.

Adapun jumlah koleksi yang dimiliki perpustakaan hingga saat ini tercermin dalam tabel berikut:

Tabel 3.2

Profil Koleksi Perpustakaan

No	Jenis Koleksi	Kategori	Jumlah Judul	Jumlah Eksemplar
1.	Buku	Bhs. Inggris	1869	2717
		Bhs. Arab	5014	10891
		Bhs. Indonesia	12613	33544
2.	Koleksi Khusus	Skripsi	12469	12469
		Tesis, Disertasi	278	278
		Laporan Penelitian, Karya Ilmiah Lain	2140	2140
3.	Serial	Jurnal	150	
		Majalah Populer	75	
		Koran	6	
4.	Audio Visual	VCD	165	273
		CD-Room	70	120
		Kaset	32	142
5.	Koleksi Langka		35	35

Sumber: Dokumentasi perpustakaan Sunan Ampel Surabaya tahun 2006

7. Jenis Layanan Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

a. Layanan Sirkulasi

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Layanan sirkulasi adalah layanan yang diberikan kepada para pengguna untuk memperoleh pinjaman bahan pustaka dan penyelesaian administrasinya. Koleksi yang disirkulasikan (dipinjamkan) adalah koleksi yang terdapat di koleksi umum. Layanan ini bersifat komputerisasi oenuh sehingga hanya membutuhkan waktu 30 detik hingga 1 menit dalam melakukan transaksi peminjaman. Dengan system ini perpustakaan dapat memberikan layanan secara cepat untuk transaksi antara 1000-2500 transaksi peminjaman setiap harinya.

Layanan sirkulasi diberikan kepada civitas akademika IAIN Sunan Ampel yang telah memiliki kartu anggota perpustakaan IAIN Sunan Ampel dengan rincian peminjaman:

- 1) Untuk kategori dosen, jumlah maksimal pinjaman sebanyak 10 exemplar selama 1 bulan.
- 2) Untuk kategori karyawan, memperoleh jatah pinjaman maksimal 5 eksemplar selama 1 minggu.
- 3) Untuk kategori mahasiswa (S1, S2, S3), diberi hak peminjaman maksimal 5 eksemplar selama 1 minggu.

b. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan dalam bentuk bantuan, petunjuk, atau bimbingan untuk menemukan bahan pustaka atau

informasi. Layanan referensi juga menyediakan buku-buku rujukan, seperti kamus, ensiklopedi, handbook, buku panduan, dan lain-lainnya yang hanya dapat dibaca di tempat dan atau di foto copy. Layanan referensi ini terletak di bagian ruang koleksi referensi.

c. Layanan Koleksi Tandon

Layanan koleksi tandon merupakan layanan perpustakaan yang menerapkan system tertutup yang melayani peminjaman koleksi umum yang memiliki tingkat peminatan cukup tinggi serta referensi wajib dari dosen dengan waktu meminjamkan terbatas. Sehingga buku-buku di koleksi tandon tidak diperbolehkan di bawa keluar dan hanya dapat dibaca di tempat atau di foto copi di perpustakaan IAIN Sunan Ampel. Batas maksimum peminjaman maksimal 1 jam. Jika lebih dari 1 jam yang ditentukan akan terkena denda per jam per eksemplar Rp. 500,-.

Koleksi tandon ini terdiri dari

- 1) Koleksi Buku
- 2) Koleksi artikel jurnal
- 3) Koleksi diktat
- 4) Koleksi soal ujian

d. Layanan Koleksi Khusus

Layanan yang menyediakan koleksi skripsi, tesis dan disertasi, baik yang dihasilkan dari dalam negeri maupun dari luar negeri. Koleksi jenis ini hanya dapat dibaca di tempat meja baca di ruang koleksi tersebut.

Dan dilarang membawa koleksi ke ruang lain. Jika sudah selesai menggunakan, koleksi dikembalikan ke tempat semula sesuai dengan jurusan, tahun dan nomor urut.

e. Layanan Koran Dan Kliping

Layanan Koran adalah layanan yang menyediakan berbagai judul Koran nasional dan local. Layanan ini memberikan bahan bacaan yang selalu actual, mengikuti perkembangan informasi terkini.

Layanan kliping berupa artikel-artikel terpilih dari berbagai Koran dan didokumentasikan, sehingga pengguna dapat memanfaatkannya kembali sewaktu-waktu diperlukan. Layanan kliping ini terletak di bagian ruang serial dengan meta datanya dapat ditelusur lewat OPAC atau <http://catalog.sunan-ampel.ac.id> dengan data base KRN.

f. Layanan Majalah Dan Jurnal

Layanan ini menyediakan majalah populer dan jurnal dari berbagai disiplin ilmu, baik dari dalam maupun dari luar negeri, terutama disiplin ilmu sosial dan agama. Koleksi majalah dan jurnal terletak di bagian serial. Koleksi hanya dapat dibaca di tempat atau difoto copy. Koleksi artikel jurnal dapat ditelusur meta datanya melalui opac atau <http://catalog.sunan-ampel.ac.id> dengan data base ART.

g. Layanan Audio Visual

Layanan ini merupakan layanan koleksi berbasis teknologi informasi. Layanan yang diberikan meliputi: internet, CD-Rom, televisi, VCD, dan cassette.

h. Layanan Photo Copy

Layanan photo copy diberikan untuk mempermudah pengguna memperoleh informasi. Pemakai jasa perpustakaan dapat mencfotocopy bahan-bahan pustaka yang diperlukan di perpustakaan.

i. Layanan Bimbingan Pemakai

Kegiatan ini merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan perpustakaan untuk memberikan bimbingan kepada pemakai. Kegiatan ini berupa:

- 1) Mengenalkan mahasiswa tentang pelayanan perpustakaan seperti: jenis-jenis layanan, cara mendapatkan layanan, cara mencari informasi atau ilmu pengetahuan dengan cepat, tepat dan mudah sesuai dengan kebutuhan.
- 2) Membiasakan mahasiswa dengan buku-buku referensi dan penunjang pada mata kuliah yang ada di IAIN Sunan Ampel serta memberikan instruksi cara penggunaannya.
- 3) Memberikan mahasiswa bantuan dalam metode penelusuran sumber-sumber informasi / ilmu pengetahuan melalui OPAC, CD-Rom, Internet dan alat-alat lainnya yang ada di perpustakaan.

Bimbingan pemakai ini diberikan kepada calon anggota perpustakaan (mahasiswa baru). Bimbingan pemakai dilakukan pada waktu OSPEK dan waktu lain yang ditentukan oleh perpustakaan.

j. Layanan Ruang Baca

Untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna, perpustakaan melengkapi semua ruangan dengan AC termasuk ruang baca.

k. Layanan Kartu Sakti

Perpustakaan IAIN Sunan Ampel membangun kerjasama perpustakaan dengan beberapa perpustakaan perguruan tinggi. Kerjasama ini akan memudahkan pemakai dari masing-masing perpustakaan yang terlibat dalam kerjasama untuk menggunakan fasilitas perpustakaan lainnya. Kebijakan ini direalisasikan dengan dibuatnya "kartu sakti". Sebuah kartu yang dapat dijadikan identitas untuk menggunakan perpustakaan yang tergabung dalam jaringan kerjasama perpustakaan (FKP2T).

l. Layanan Pinjam Antar Perpustakaan

Layanan peminjaman dari perpustakaan yang menjadi anggota IIBN (*Indonesia Islamic Bibliographic Network*). Hingga saat ini terdapat 13 perpustakaan PTAIN yang tergabung dalam jaringan IIBN. Layanan hanya menyediakan photo copy baik buku atau jurnal dari perpustakaan yang dituju dan semua biaya ditanggung oleh pengguna.

m. Layanan Pemesanan Buku

Layanan pemesanan buku adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan yang sangat membutuhkan koleksi perpustakaan yang sedang dipinjam oleh pengguna lain. Layanan pemesanan ini terletak di ruang sirkulasi.⁹

B. Penyajian Data

1. Analisis Kebutuhan Mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam Di Perpustakaan IAIN sunan Ampel Surabaya

Berkaitan dengan analisis kebutuhan mahasiswa jurusan Kependidikan Islam di perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, maka peneliti menyebarkan angket kepada 45 orang responden yang dipilih secara acak proporsional dari masing-masing semester dari semester II hingga semester VIII. Sedangkan dalam penulisan angket, peneliti menggunakan skala likert dengan skala 5. Pertanyaan angket terbagi menjadi 3 bagian, yaitu: *Expectation Service* (Jasa Yang Diharapkan), *Perceived Service* (jasa yang dipersepsikan) dan tingkat kepentingan konsumen terhadap layanan perpustakaan. Setiap butir pertanyaan dalam angket mempunyai makna berikut ini:

Tabel 3.3

Dimensi Kebutuhan Konsumen

NO	KOMPONEN	DIMENSI KEBUTUHAN
1.	Peralatan mutakhir / terbaru	Bukti Fisik (Tangibles)
2.	Fasilitas fisik yang berdaya tarik	
3.	Karyawan yang berpenampilan rapi.	
4.	Fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan.	
5.	Merealisasikan janji	Reabilitas (Reability)
6.	Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan konsumen ketika ada masalah	
7.	Jasa disampaikan secara benar sejak pertama kali	
8.	Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	
9.	Sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan	Daya Tanggap (Responsiveness)
10.	Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada konsumen	
11.	Layanan yang segera / cepat dari karyawan	
12.	Karyawan selalu bersedia membantu konsumen	
13.	Karyawan tidak terlampau sibuk sehingga sanggup menanggapi permintaan konsumen secara cepat	Jaminan (Assurance)
14.	Karyawan yang terpercaya	
15.	Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan	
16.	Karyawan selalu bersikap sopan terhadap konsumen	Empati (Empathy)
17.	Karyawan berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen	
18.	Perhatian individual dari perpustakaan	
19.	Waktu operasional yang cocok / nyaman bagi konsumen	
20.	Karyawan yang memberi perhatian personal	
21.	Perpustakaan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap konsumen	
22.	Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan	

Sedangkan arti skala 5 adalah sebagai berikut:

- 1 - Sangat Tidak Setuju
 2 = Setuju
 3 - Tidak Setuju
 4 - Sangat Setuju
 5 - Netral

Dalam lampiran 2 peneliti memaparkan responden dalam penelitian ini secara lebih lengkapnya. Hasil angket penelitian akan diuraikan dalam tabel dalam lampiran 3, 4, 5.

Dari data diatas, kemudian penelitian akan merata-ratakan setiap butir dimensi kebutuhan mahasiswa Kependidikan Islam dalam tabel berikut ini:

Tabel 3.4

Tabel Rata-Rata *Perceived Service* (Jasa Yang Dipersepsikan)

NO	DIMENSI KEBUTUHAN	Skor
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	
1.	Peralatan mutakhir / terbaru	177
2.	Fasilitas fisik yang berdaya tarik	163
3.	Karyawan yang berpenampilan rapi.	145
4.	Fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan.	161
	Jumlah	646
	Mean (M)	161,5
	M : n (45)	3,6
	Realibilitas (<i>Realibility</i>)	
5.	Merealisasikan janji	142
6.	Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan konsumen ketika ada masalah	141
7.	Jasa disampaikan secara benar sejak pertama kali	145
8.	Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	143

9.	Sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan	144
	Jumlah	715
	Mean (M)	143
	M : n (45)	3,2
	Daya Tanggap (Responsiveness)	
10.	Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada konsumen	151
11.	Layanan yang segera / cepat dari karyawan	145
12.	Karyawan selalu bersedia membantu konsumen	111
13.	Karyawan tidak terlampau sibuk sehingga sanggup menanggapi permintaan konsumen secara cepat	124
	Jumlah	531
	Mean (M)	132,75
	M : n (45)	2,9
	Jaminan (Assurance)	
14.	Karyawan yang terpercaya	136
15.	Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan	154
16.	Karyawan selalu bersikap sopan terhadap konsumen	152
17.	Karyawan berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen	145
	Jumlah	587
	Mean (M)	145,8
	M : n (45)	3,3
	Empati (Empathy)	
18.	Perhatian individual dari perpustakaan	123
19.	Waktu operasional yang cocok / nyaman bagi konsumen	133
20.	Karyawan yang memberi perhatian personal	131
21.	Perpustakaan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap konsumen	143
22.	Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan	143
	Jumlah	673
	Mean (M)	134,6
	M : n (45)	3,0

Tabel 3.5

Tabel Rata-Rata *Expected Service* (Jasa Yang Diharapkan)

NO	DIMENSI KEBUTUHAN	Skor
	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	
1.	Peralatan mutakhir / terbaru	146
2.	Fasilitas fisik yang berdaya tarik	136
3.	Karyawan yang berpenampilan rapi.	128
4.	Fasilitas fisik sesuai dengan jasa yang ditawarkan.	141
	Jumlah	551
	Mean (M)	137,8
	M : n (45)	3,1
	Realibilitas (<i>Realibility</i>)	
5.	Merealisasikan janji	135
6.	Bersikap simpatik dan sanggup menenangkan konsumen ketika ada masalah	132
7.	Jasa disampaikan secara benar sejak pertama kali	130
8.	Jasa disampaikan sesuai dengan waktu yang dijanjikan	141
9.	Sistem pencatatan yang akurat dan bebas dari kesalahan	136
	Jumlah	674
	Mean (M)	134,8
	M : n (45)	3,0
	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	
10.	Kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada konsumen	132
11.	Layanan yang segera / cepat dari karyawan	131
12.	Karyawan selalu bersedia membantu konsumen	120
13.	Karyawan tidak terlampau sibuk sehingga sanggup menanggapi permintaan konsumen secara cepat	129
	Jumlah	512
	Mean (M)	128
	M : n (45)	2,8
	Jaminan (<i>Assurance</i>)	
14.	Karyawan yang terpercaya	128
15.	Perasaan aman sewaktu melakukan transaksi dengan karyawan	137
16.	Karyawan selalu bersikap sopan terhadap konsumen	119

17.	Karyawan berpengetahuan luas sehingga dapat menjawab pertanyaan konsumen	131
	Jumlah	515
	Mean (M)	128,8
	M : n (45)	2,9
	Empati (Emphaty)	
18.	Perhatian individual dari perpustakaan	115
19.	Waktu operasional yang cocok / nyaman bagi konsumen	131
20.	Karyawan yang memberi perhatian personal	114
21.	Perpustakaan sungguh-sungguh memperhatikan kepentingan setiap konsumen	132
22.	Karyawan yang memahami kebutuhan spesifik para pelanggan	123
	Jumlah	615
	Mean (M)	123
	M : n (45)	2,7

Tabel 3.6

Tabel Rata-Rata Tingkat Kepentingan Mahasiswa KI Terhadap Layanan
Perpustakaan

No.	DIMENSI KEBUTUHAN	JUMLAH	RATA-RATA
1.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1140	25,3
2.	Realibilitas (<i>Reability</i>)	795	17,7
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	815	18,1
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	827	18,4
5.	Empati (<i>Emphaty</i>)	740	16,4
	Jumlah	4317	95,9

C. Analisis Data

Setelah diperoleh rata-rata skor harapan, skor persepsi, dan tingkat kepentingan mahasiswa jurusan Kependidikan Islam di perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, maka kemudian dicari skor SERVQUAL dari masing-masing dimensi dimasukkan rumus SERVQUAL berikut ini:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi} - \text{Skor Harapan}$$

Lebih lengkapnya lihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.7

Skor Keseluruhan SERVQUAL

No.	DIMENSI KEBUTUHAN KONSUMEN	P	H	P-H
1.	Bukti Fisik	3,6	3,1	0,5
2.	Realibilitas	3,2	3,0	0,2
3.	Daya Tanggap	2,9	2,8	0,1
4.	Jaminan	3,3	2,9	0,4
5.	Empaty	3,0	2,7	0,3
	JUMLAH	16,0	14,5	1,5

Jumlah skor SERVQUAL keseluruhan diatas masih berupa skor SERVQUAL yang belum tertimbang, karena masih belum memperhitungkan tingkat kepentingan relatif mahasiswa Kependidikan Islam terhadap perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya. Untuk mendapatkan skor SERVQUAL tertimbang, skor SERVQUAL belum tertimbang dikalikan dengan tingkat kepentingan untuk masing-masing dimensi kebutuhan konsumen berikut ini:

Tabel 3.8

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

No.	DIMENSI KEBUTUHAN KONSUMEN	Skor SERVQUAL Belum Tertimbang (SBT)	Tingkat Kepentingan (TK)	Skor Tertimbang I (TK x SBT)
1.	Bukti Fisik	0,5	25,3	12,7
2.	Realibilitas	0,2	17,7	3,5
3.	Daya Tanggap	0,1	18,1	1,8
4.	Jaminan	0,4	18,4	7,4
5.	Empaty	0,3	16,4	4,9
	JUMLAH	1,5	95,9	30,3

Dari uraian diatas, diperoleh bentuk kebutuhan konsumen pada dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 12,7. Untuk dimensi reabilitas, kebutuhan konsumen sebesar 3,5. Rata-rata kebutuhan konsumen pada dimensi daya tanggap sebesar 1,8. Sedangkan pada dimensi jaminan rata-rata sebesar 7,4. Dan rata-rata kebutuhan pada dimensi empati sebesar 4,9.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

BAB IV

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian tentang kajian teori serta laporan hasil penelitian, maka peneliti membuat kesimpulan sebagaimana uraian berikut ini:

Untuk menganalisis kebutuhan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam di perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya, peneliti dengan berpegang pada pendapat Prof. J. Supranto M.A., mengatakan bahwa dalam penelitian kebutuhan konsumen ini merupakan penelitian terhadap dimensi mutu atau kualitas yang disajikan oleh penyedia jasa perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya. Untuk itu peneliti menggunakan SERVQUAL yang dikembangkan oleh model *Service Quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry pada tahun 1983.

Model SERVQUAL didasarkan bahwa kebutuhan konsumen itu diperoleh dengan membandingkan kinerja jasa pada atribut-atribut relevan dengan standart ideal masing-masing atribut jasa. Dan dengan rumus:

$$\text{Skor SERVQUAL} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Harapan (H)}$$

Dari rumus diatas, maka diperoleh dimensi kebutuhan mahasiswa Jurusan Kependidikan Islam di perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya meliputi: dimensi bukti fisik (*tangibles*) sebesar 12,7. Untuk dimensi reabilitas,

kebutuhan konsumen sebesar 3,5. Rata-rata kebutuhan konsumen pada dimensi daya tanggap sebesar 1,8. Sedangkan pada dimensi jaminan rata-rata sebesar 7,4. Dan rata-rata kebutuhan pada dimensi empati sebesar 4,9.

B. Saran

Dari uraian tentang analisis kebutuhan konsumen diatas, maka peneliti memberikan saran kepada:

1. Kepala perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Perpustakaan sebagai pusat sumber belajar bagi mahasiswa, sedangkan kepala perpustakaan sebagai pimpinan yang menjadi sumber segala kebijakan, diharapkan dapat mendesain serta memimpin organisasi dan manajemen perpustakaan yang lebih baik. Perpustakaan sebagai jantung pengetahuan, kualitas perpustakaan yang baik, akan menghasilkan kualitas tubuh yang sehat dan ideal.

2. Pegawai perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya

Pegawai sebagai orang yang diberikan tanggung jawab dalam merawat serta mengelola perpustakaan, diharapkan mampu memberikan layanan perpustakaan yang baik kepada konsumennya. Dengan cara memperbaiki:

- a. Penampilan perpustakaan yang bersih, rapi, dan menarik.
- b. Sikap respon terhadap konsumen.
- c. Ketrampilan dalam melayani konsumen secara cepat dan tepat.
- d. Kemampuan pegawai dalam memberikan rasa aman dan nyaman kepada konsumen.

e. Kemampuan memberikan perhatian personalitas konsumen.

3. **Konsumen perpustakaan IAIN Sunan Ampel Surabaya**

Konsumen sebagai orang yang menikmati layanan yang disediakan perpustakaan, diharapkan konsumen mampu menjaga koleksi dengan cara memanfaatkan koleksi perpustakaan sebagai mestinya sesuai dengan aturan penggunaannya. Selain itu, konsumen mampu meningkatkan kesadaran rasa memiliki terhadap perpustakaan sehingga kebersihan, keamanan dan kenyamanan perpustakaan dapat terjaga dengan sendirinya. Sebagai sesama manusia, konsumen dapat membangun hubungan kekerabatan antar konsumen dengan pegawainya.

Demikian uraian dari penutup skripsi ini, mudah-mudahan bermanfaat.

Amin.

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

- digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
- Alma, Bukhori. 2005. *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, (Bandung: Alfabeta).
- Arikunto, Suharsimi. 1995 *Manajemen Penelitian*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta).
- Aritonang R. Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan: Pengukuran Dan Penganalisisan Dengan SPSS*, (Jakarta: PT SUN).
- Armstrong, Kotler. 1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jakarta: Erlangga).
- Basuki, Sulistyono. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka).
- _____. 1994. *Periodesasi perpustakaan Indonesia*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya).
- Eriyanto. 1999. *Metodologi Polling: Memberdayakan Suara Rakyat*, (Bandung: Remaja Rosda Karya).
- digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id
- Fakultas Tarbiyah. 2004. *Pedoman Penulisan Skripsi Program S-1 Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel Surabaya*, (Surabaya, Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel).
- Fattah, Nanang. 2005 *Ekonomi Pendidikan Dan Pembiayaan Pendidikan*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya).
- Hadjar, Ibnu. 1996. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif Dalam Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).

- Hafidhuddin, Didin Dan Tanjung, Hendri. 2006. *Shariah Principles On Management In Practice*, (Jakarta: Gema Insani Press)
- Hersey, Paul dan Blanchard, Ken. 1995. *Manajemen Perilaku Organisasi: Pendayagunaan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga).
- Irawan, Handi. 2004. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elek Media Computindo).
- IAIN. Tt. *Data Unit Pelaksana teknis Perpustakaan*, (Surabaya: IAIN Sunan Ampel)
- Kadarman, A.M. Dan Udaya, Jusuf, 1996. *Pengantar Ilmu Manajemen*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Komaruddin. 1992. *Ensiklopedi Manajemen*, (Bandung: Bumi Aksara).
- Koentjoroningrat (Ed). 1994. *Metode-Metode Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama).
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Pherhallindo,) Jilid II
- _____. 2002. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: PT. Prenhallindo)
- _____. 1994. *Marketing*, (Jakarta: Erlangga) Jilid I
- _____. 2000. *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Indeks).
- Leavitt, Harold J. 1992. *Psikologi Manajemen*, (Jakarta: Erlangga).
- Main, Abdul. *Jaringan Perpustakaan PT: Alternatif Atasi Kesenjangan Informasi Antar Kampus*, LibriSA, 1, 1 (Juni, 2003).
- Moleong, J. Lexy. 1991, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosda Karya)
- Mulyadi. 1998. *Total Quality Manajemen*, (Jogyakarta: Aditya Media Yogyakarta).

- Muhajir, Noeng. 1996. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Yogyakarta: Rake Sarasin).
- Nasution. 1996. *Metode Research*, (Jakarta: Bumi Aksara).
- Payne, Adrian. 1993. *Essence Of Service Marketing* (Yogyakarta: ANDI Ofset).
- Perpustakaan. 2005. *Perpustakaan: Pusat Sumber Belajar*, (Surabaya: Perpustakaan IAIN Sunan Ampel).
- _____. 2006. *Perpustakaan*, (Surabaya: Perpustakaan IAIN Sunan Ampel).
- Peter Salim, Peter. 1987, *The Contemporary English-Indonesia Dictionary*, (Jakarta: Modern English Press).
- Poerwadarminta. W.J.S. 1976, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka).
- Prabu Mangkunegara, Anwar. 1993. *Psikologi Menjual*, (Bandung: Trigenda Karya).
- Schroeder, G. Schroeder. 1997. *Manajemen Produksi: Pengambilan Keputusan Dalam Suatu Fungsi Operasi*, (Jakarta: Erlangga) Jilid I
- Siswanto, Bedjo. 1990. *Manajemen Modern*, (Bandung: Sinar Baru)
- Sudijono, Anas. 1996. *Pengantar Statistik Pendidikan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada).
- Sukidin dan Mundir. 2005. *Metode Penelitian: Memebimbing Dan Mengantar Kesuksesan Anda Dalam Dunia Pendidikan*, (Surabaya: Insan Cendekia).
- Supranto. 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta).
- Sumarwan, Ujang. 2002. *Perilaku Konsumen: Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor: Ghalia Indonesia).

- Sunyoto, Ashar Munandar 2001. *Psikologi Industri Dan Organisasi*, (Jakarta: UI-Press).
- Sutarno NS. 2004. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Samitra Media Utama).
- Sutisna. 2002. *Perilaku Konsumen Dan Komunikasi Pemasaran*, (Bandung: Remaja Rosda Karya).
- Tampubolon, P. Daulat. 2001, *Perguruan Tinggi Bermutu: Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad Ke-21*(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama).
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorious. 2005. *Service, Quality & Satisfaction*, (Yogyakarta: ANDI)
- Tjiptono, Fandy. 2003. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, (Yogyakarta: ANDI Offset)
- _____. 2000. *Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: ANDI Offset)
- _____. 2006. *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing).
- Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Dan Penjelasannya. 2003. (Jakarta: Media Wacana).
- Westra, Parita, et al. 1985. *Ensiklopedi Administrasi*, (Jakarta: CV. Haji Masagung).
- Winardi. 2001. *Motivasi Dan Pemotivasian Dalam Manajemen*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada).

Yusuf, Moh. 2001. *Peranan Perpustakaan IAIN Sunan Ampel Dalam Meningkatkan*

Kualitas Pendidikan Mahasiswa Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel
digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

Surabaya, Skripsi (Surabaya: Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Ampel

Surabaya).

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id

digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id digilib.uinsa.ac.id