

**KUALITAS LAYANAN *FRONT OFFICE*
DITINJAU DARI PERSEPSI PEMUSTAKA**
(Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

MUHAMMAD ENDRO RIZALDY
NIM. 135030701111001



Komisi Pembimbing:

1. Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph. D
2. Dra. Widia Permana, S.Sos.M.AB

UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
MALANG
2018

**KUALITAS LAYANAN *FRONT OFFICE*
DITINJAU DARI PERSEPSI PEMUSTAKA**
(Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Muhammad Endro Rizaldy
NIM. 135030701111001**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
MALANG
2018**

MOTTO

“Never look back never step on the break until is
over that’s on i need”



Dedicated For:

Kedua orang tua tercinta, Bapak Rofiq Ansori dan Ibu Endang Prihatin yang selalu berdoa dan selalu memberikan dukungan untuk pendidikan saya hingga meraih gelar sarjana. Saudara kandung saya adik Indri Ulya Widati dan Anna Althafunnisa yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doanya.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kualitas Layanan *Front Office* ditinjau dari Persepsi Pemustaka
(Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)

Disusun Oleh : Muhammad Endro Rizaldy

NIM : 135030701111001

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

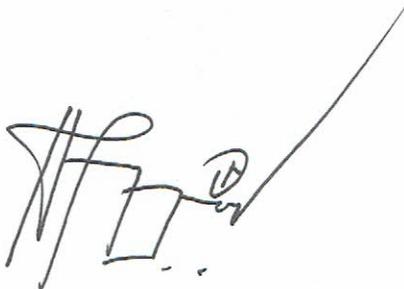
Konsentrasi : Ilmu Perpustakaan

Malang, 23 April 2018

Komisi Pembimbing,

Ketua

Anggota



Fadillah Amin, Dr., Drs, M.AP, Ph. D

NIP. 19691205 200501 1 003



Dra. Widia Permana, S.Sos., M.AB

NIP. 19640503 198403 2 001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji pada Selasa, 22 Mei 2018 pukul 12.00 WIB di ruang ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Judul : Kualitas Layanan *Front Office* ditinjau dari Persepsi Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)

Disusun oleh : Muhammad Endro Rizaldy
NIM : 135030701111001
Fakultas : Ilmu Administrasi
Jurusan : Administrasi Publik
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Dan dinyatakan LULUS

Majelis Penguji

Ketua



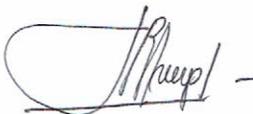
Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph. D
NIP. 19691205 200501 1 003

Anggota



Dra. Widia Permana, S.Sos., M.AB
NIP. 19640503 198403 2 001

Anggota



Dr. Ratih Nur Pratiwi
19530807 197903 2 001

Anggota



Mochamad Chazienul Ulum, S.Sos., M.PA.
NIP. 19740614 200501 1 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul “**Kualitas Layanan *Front Office* ditinjau dari Persepsi Pemustaka (Studi pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)**” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 20 April 2018

Yang membuat pernyataan



Muhammad Endro Rizaldy
NIM. 135030701111001

RINGKASAN

Muhammad Endro Rizaldy. 2018. **Kualitas Layanan *Front Office* ditinjau dari Persepsi Pemustaka (studi pada perpustakaan Universitas Brawijaya).**

Fadillah Amin, Dr., Drs, M.AP, Ph. D dan Dra. Widia Permana, S.Sos., M.AB,
112 Halaman + xv

Perpustakaan merupakan suatu lembaga yang harus dimiliki oleh setiap lembaga pendidikan khususnya di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat rujukan dan informasi ilmiah dalam mendukung Tri Dharma Perguruan Tinggi, maka harus dapat memberikan pelayanan yang baik agar pemustaka yang datang akan merasa senang dan betah berada di perpustakaan serta akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui Kualitas Layanan *Front Office* di tinjau dari Persepsi Pemustaka (studi pada perpustakaan Universitas Brawijaya).

Penelitian ini menggunakan teori Parasuraman et al., (dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118) diantaranya terdapat lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*, *communication* dan *understanding the customer*), serta *tangible*. Metode pada penelitian ini menggunakan statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *Sampling Insidental* dan ukuran sampel menggunakan 10% dari jumlah populasi 16.879 mahasiswa aktif perpustakaan Universitas Brawijaya, sampel yang digunakan 100 orang. Analisis data pada penelitian ini menggunakan distribusi frekuensi.

Hasil penelitian mengenai kualitas layanan *front office* di Perpustakaan Universitas Brawijaya berisi pendapat mahasiswa sebagai pengguna layanan. Data hasil penelitian kualitas layanan *front office* perpustakaan dari distribusi frekuensi dapat diketahui jumlah responden penelitian ini adalah 100 dengan jumlah *mean* kualitas layanan *front office* sebesar 45,12. Dan rata-rata skor pada variabel kualitas layanan *front office* sebesar 3,00 yang berarti dapat dikategorikan bahwa tingkat kualitas layanan *front office* tergolong baik. Adapun saran yang diberikan yaitu dengan mengganti petugas *front office* yang usianya lebih muda agar lebih responsif, enerjik dan dapat menyelenggarakan pelatihan untuk peningkatan kualitas petugas.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, *front office* perpustakaan, perpustakaan perguruan tinggi.

SUMMARY

Muhammad Endro Rizaldy. 2018. **Service Quality of Front Office Reviewed from Readers' Perception (Study at Library of Brawijaya University).**

Fadillah Amin, Dr., Drs, M.AP, Ph. D and Dra. Widia Permana, S.Sos., M.AB, 112 Pages + xv

Library is an institution that has to be owned by all educational institution especially in university. Library of university is referral and scientific information center in supporting *Tri Dharma of university*. Thus, it has to be able to provide good service so that the readers will be glad and they like being in library. It will impact on the increase of service quality of Front Office that is reviewed from readers' perception (Study at Library of Brawijaya University).

This research uses the theory of Parasuraman et al. (In Zeithaml and Bitner (1996: 118) of which there are five basic dimensions consisting of reliability, responsiveness, assurance (which includes competence, courtesy, credibility, and security), empathy (which includes access, communication and understanding the customer), and tangible. Method in this research used descriptive statistic with quantitative approach. Technique of collecting the data was conducted by giving questioner. Sample taking was conducted with Sampling Incidental method and sample measurement using 10% of 16.879 active students of Brawijaya University's library, it used 100 people as the samples. Data analysis in this research used frequency distribution.

The result of the research about service quality of front office at library of Brawijaya university consisted of students' opinion as the users of the service. Result data of the research about front office's service quality from frequency distribution could be known that there were 100 people with mean of service quality of front office was 45.12. and the average score in variable of service quality of front office was 3.00. It can be categorized that service quality level of front office is good. And the suggestion that can be given is; they should replace front office employee with younger officer because they are more responsive, energetic and they can hold training to increase officers' quality.

Key Words: Service Quality, front office of library, University's library.



KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan Sirkulasi Terhadap Tingkat Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Universitas Negeri Malang”. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Drs. Muhammad Shobaruddin, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Muhammad Rosyihan Hendrawan S.IP, M.Hum selaku Sekretaris Program Studi Perpustakaan Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya.
5. Fadillah Amin, Dr., M.AP, Ph.D selaku Ketua Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terimakasih untuk petunjuk, pengarahan dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
6. Dra. Widia Permana, S.Sos., M.AB selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, pengarahan dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini.
7. Seluruh Bapak Ibu Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya selama ini.

8. Orang Tua Tercinta yang menjadi motivasi terbesar Ayah, Ibu dan adik-adik saya, serta semua saudara dan keluarga besar orang tua saya yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Semua teman-teman Prodi Ilmu Perpustakaan FIA UB Angkatan 2013 yang telah memberikan dukungan, doa, serta informasi yang berguna sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 20 April 2018

Muhammad Endro Rizaldy

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN	iv
TANDA PENGESAHAN	v
LEMBAR ORISINALITAS	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kontribusi Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Pembahasan.....	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	15
2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	16
2.3 Layanan <i>Front Office</i>	21
2.4 Perpustakaan.....	22
2.4.1 Pengertian Perpustakaan.....	22
2.4.2 Tujuan dan Fungsi Perpustakaan.....	23
2.4.3 Jenis Perpustakaan.....	24
2.5 Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	24
2.5.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	24
2.5.2 Tujuan, Tugas dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	24
2.5.3 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	27
2.6 Persepsi.....	28
2.6.1 Pengertian Persepsi.....	28
2.6.2 Pengelompokan Persepsi.....	30
2.6.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi.....	30
2.7 Pemustaka.....	31
2.8 Kualitas Pelayanan <i>Front Office</i> Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	32

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1	Jenis Penelitian.....	34
3.2	Lokasi Penelitian.....	35
3.3	Variabel, Pengukuran, dan Devinisi Operasional.....	35
3.3.1	Variabel Penelitian.....	35
3.3.2	Definisi Operasional Variabel.....	36
3.3.3	Skala Pengukuran.....	38
3.4	Populasi dan Sampel.....	40
3.4.1	Populasi dan Sampel Penelitian.....	40
3.4.2	Teknik Pengambilan Sampel.....	42
3.5	Jenis Data.....	42
3.6	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.7	Penguji Instrumen.....	44
3.7.1	Uji Validitas.....	44
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	46
3.8	Teknik Pengolahan Data dan Analisa.....	48
BAB IV	PEMBAHASAN	
4.1	Gambaran Umum Perpustakaan.....	51
4.1.1	Sejarah Perpustakaan Universitas Brawijaya.....	51
4.1.2	Lokasi Perpustakaan Universitas Brawijaya.....	52
4.1.3	Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya.....	52
4.1.4	Tujuan Perpustakaan Universitas Brawijaya.....	53
4.1.5	Struktur Organisasi	54
4.2	Layanan-layanan pada perpustakaan Universitas Brawijaya.....	57
4.2.1	Layanan Keanggotaan.....	57
4.2.2	Layanan Sirkulasi.....	57
4.2.2.1	Layanan Peminjaman	
4.2.2.2	Layanan Pengembalian	
4.2.3	Layanan Referensi.....	58
4.2.4	Layanan Multimedia.....	58
4.2.5	Layanan Terbitan Berkala.....	58
4.2.6	Layanan Internet Gratis.....	58
4.2.7	Layanan Fotokopi.....	59
4.2.8	Layanan Corner.....	59
4.2.9	Jam Layanan.....	59
4.3	Penyajian Data.....	59
4.3.1	Gambaran Responden.....	59
4.3.1.1	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	
4.3.1.2	Data Responden Berdasarkan Fakultas	
4.3.1.3	Data Responden Berdasarkan Angkatan	
4.4	Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	62
4.4.1	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan <i>Front Office</i>	63
4.5	Pembahasan.....	79

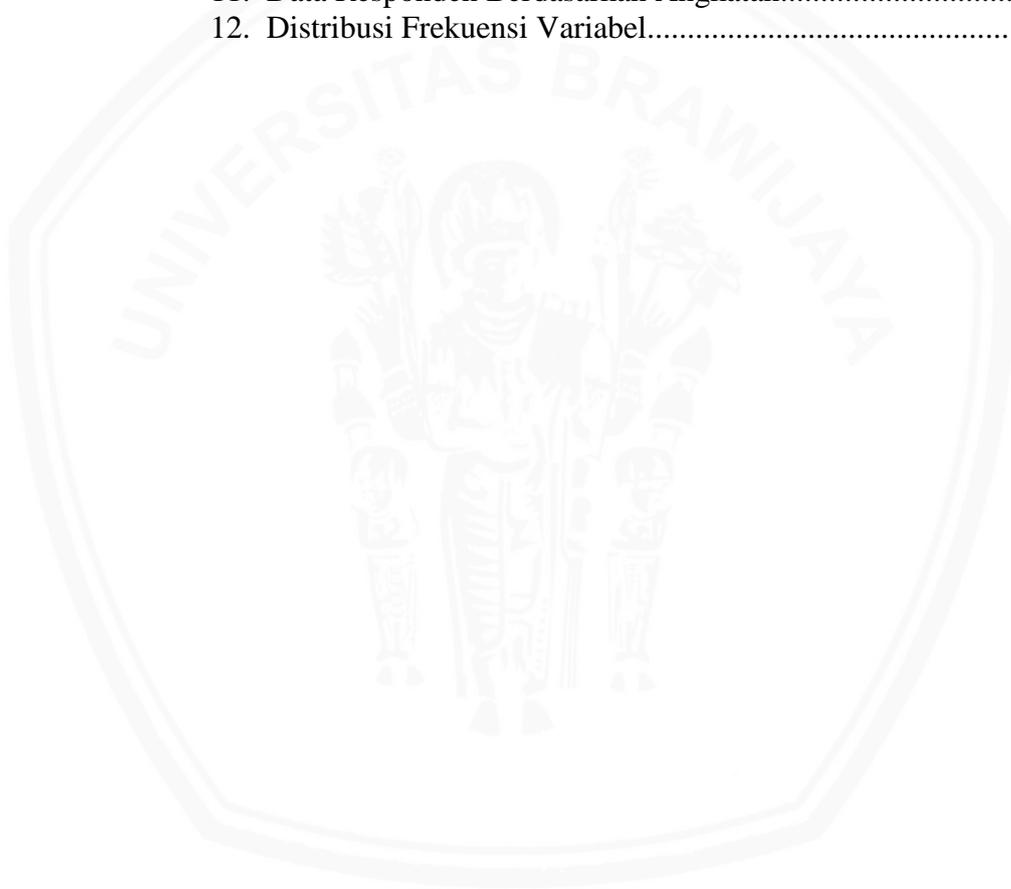
BAB V KESIMPULAN
5.1 Kesimpulan.....87
5.2 Saran.....88

DAFTAR PUSTAKA.....
LAMPIRAN.....



DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Mahasiswa aktif angkatan tahun 2016 anggota perpustakaan...	4
2.	Mapping Penelitian Terdahulu.....	12
3.	Definisi Operasional.....	36
4.	Skor Skala Likert.....	38
5.	Interval Kelas.....	38
6.	Hasil Uji Validitas.....	46
7.	Kriteria Indeks Reliabilitas.....	47
8.	Nilai <i>Cronbach Alpha</i> Uji Reliabilitas.....	48
9.	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	60
10.	Data Responden Berdasarkan Fakultas.....	60
11.	Data Responden Berdasarkan Angkatan.....	62
12.	Distribusi Frekuensi Variabel.....	63



DAFTAR GAMBAR

No.	Judul	Halaman
1.	Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya.....	56
2.	Diagram tentang penampilan petugas dalam memberikan pelayanan.....	64
3.	Diagram tentang ruangan <i>front office</i> yang terlihat bersih dan nyaman.....	65
4.	Diagram tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.....	66
5.	Diagram tentang kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.....	67
6.	Diagram tentang petugas yang jarang melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.....	68
7.	Diagram tentang keahlian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.....	69
8.	Diagram tentang respon petugas terhadap pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan.....	70
9.	Diagram tentang petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pemustaka.....	71
10.	Diagram tentang petugas yang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.....	72
11.	Diagram tentang petugas memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan yang diberikan.....	73
12.	Diagram tentang petugas sudah memberikan rasa aman terhadap pelanggan yang ingin menggunakan layanan.....	74
13.	Diagram tentang petugas sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan.....	75
14.	Diagram tentang petugas yang mendahulukan kepentingan pemustaka.....	76
15.	Diagram tentang petugas yang melayani pemustaka dengan sikap ramah, sopan, dan santun.....	77
16.	Diagram tentang petugas yang melayani dan menghargai setiap pemustaka.....	78

CURICULLUM VITAE

Nama : Mohammad Endro Rizaldy
 TTL : Jember, 22 Maret 1995
 Umur : 23 Tahun
 Jenis Kelamin : Laki-Laki
 Agama : Islam
 Alamat : Jl.Gn. Burangrang No.30 BSD-PKT
 Bontang-KALTIM
 NIM : 135030701111001
 Fakultas/Jurusan : Ilmu Administrasi/Ilmu Perpustakaan
 Universitas : Brawijaya
 No.HP : 0822-3187-4677
 E-mail : endo.rizaldy95@yahoo.co.id
 Riwayat Pendidikan : 1999 - 2001 TK Yayasan Pupuk Kaltim Bontang
 2001 - 2007 SD 1 Yayasan Pupuk Kaltim Bontang
 2007 - 2010 MTS. Darunnajah Jakarta Selatan
 2010 - 2013 SMA IT Yabis Bontang
 2013 - 2018 Universitas Brawijaya Malang



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok maupun instansi dengan memberikan bantuan dan kemudahan untuk tujuan tertentu. Menurut KEMENPAN Bab 1 Pasal 1 ayat 1 Undang-undang Nomor 25 / 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Tjiptono (2004:12) pada hakikatnya pelayanan publik adalah bentuk pengabdian yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Tugas pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan informasi dan pengetahuan masyarakat. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Kualitas layanan merupakan kunci keberhasilan suatu perpustakaan. Menurut Sampara dalam Hardiyansyah (2011:35), mengemukakan bahwa

kualitas pelayanan adalah “pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik”. Untuk mengukur kualitas layanan pada suatu lembaga salah satunya perpustakaan dengan melihat indikator menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27, mengelompokkan lima dimensi kualitas pelayanan (ServQual) yaitu: a) Bukti Langsung (*tangibles*), b) Keandalan (*reliability*), c) Daya Tanggap (*responsiveness*), d) Jaminan (*assurance*), e) Empati (*Emphaty*). Kualitas layanan perpustakaan dapat dikatakan baik apabila dapat memberikan kepuasan bagi pemustaka dan selalu menghasilkan kualitas layanan dengan berorientasi pada pemustaka (*user oriented*).

Front Office merupakan bagian dari layanan pengguna dan dapat dipergunakan sebagai tolak ukur untuk menentukan kualitas layanan yang dimiliki oleh perpustakaan. Sesuai dengan namanya, layanan ini bertempat di paling depan perpustakaan dan merupakan tempat informasi, sehingga kesan positif atau negatif akan tercipta disini. Dalam hal ini peranan *front office* merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka.

Menurut Soenarno, (2006:2) *Front office* adalah sebagai pusat syaraf, sumbu, dan jantung hotel. *Front Office* atau Kantor Depan bagi hotel dikenal sebagai *The first and the last impression of the user*. Artinya, bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. tamu yang datang ke hotel akan *dating* terlebih dahulu di bagian *Front Office*, dan pada waktu akan *chek-out* pun tamu berhadapan langsung dengan staf di bagian *front office*. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di bagian *Front Office* ini.

Front office di perpustakaan berfungsi untuk menunjang kepuasan pemustaka. *Front office* juga berfungsi untuk menyambut kedatangan pemustaka. Perpustakaan Universitas Brawijaya adalah salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yang mengacu pada Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berperan aktif dalam proses pendidikan bangsa melalui bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat (UB, 2016). Hal ini mengharuskan perpustakaan perguruan tinggi untuk memberikan kualitas layanan yang baik.

Perpustakaan sebagai penyelenggara pelayanan publik berfungsi sebagai pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian kebudayaan bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Hal ini didukung oleh definisi dari Perpustakaan Nasional RI yang menyatakan bahwa sebuah institusi pengelola karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan perguruan tinggi. Menurut Standar nasional perpustakaan perguruan tinggi (2013:2) perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi dapat juga terbuka untuk publik.

Perpustakaan universitas brawijaya termasuk perpustakaan perguruan tinggi. Berdasarkan hasil wawancara dengan koordinator bidang layanan pengguna Perpustakaan Universitas Brawijaya menjelaskan bahwa

terdapat dua macam jenis pelayanan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis adalah layanan yang menyangkut pekerjaan dalam mempersiapkan buku agar nantinya buku tersebut dapat digunakan oleh pengguna (*back office*), sedangkan layanan pengguna adalah aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna khususnya kepada anggota perpustakaan, hal ini meliputi layanan sirkulasi, layanan multimedia, layanan pendidikan dan dapat bertemu langsung dengan penggunanya.

Perpustakaan Universitas Brawijaya memiliki layanan *front office*, Layanan *front office* di Perpustakaan Universitas Brawijaya terdiri dari dua bagian yaitu layanan informasi dan layanan locker. Layanan ini di bawah pengawasan koordinator bidang layanan pengguna. Pemustaka Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Brawijaya terdiri dari civitas akademika yaitu dosen, mahasiswa, karyawan. Jumlah anggota aktif di Perpustakaan Universitas Brawijaya Tahun 2016 sebanyak 16.879 orang.

Tabel 1. Mahasiswa aktif angkatan tahun 2016 anggota perpustakaan

NO.	Fakultas	Jumlah Mahasiswa
1.	Hukum	1.076
2.	Ekonomi & Bisnis	1.441
3.	Ilmu Administrasi	1.487
4.	Pertanian	1.377
5.	Peternakan	943
6.	Teknik	1.468
7.	Kedokteran	955
8.	Perikanan & ilmu Kelautan	1.228
9.	MIPA	907
10.	Teknologi Pertanian	1.024
11.	Ilmu Budaya	881
12.	FISIP	1.351
13.	Vokasi	893
14.	Kedokteran Hewan	255

No.	Fakultas	Jumlah Mahasiswa
15.	Ilmu Komputer	1.465
16.	Kedokteran Gigi	128
	Total	16.879

Sumber: *Bagian Multimedia Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2017*

Standar Nasional Perpustakaan (2013:7) tentang sumber daya manusia/petugas perpustakaan Perguruan Tinggi “Kualifikasi tenaga perpustakaan perguruan tinggi adalah usahakan strata satu minimal ilmu perpustakaan dan informasi, terlibat aktif dalam organisasi profesi dibuktikan dengan kartu anggota atau sertifikat. Tenaga teknis perpustakaan dengan pendidikan minimal diploma tiga serta memperoleh pelatihan kepustakawanan dari lembaga pendidikan dan pelatihan yang terakreditasi.

Petugas perpustakaan atau sumber daya manusia yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya adalah 69 orang petugas, 17 pustakawan, 4 arsiparis, yang salah satunya terdapat pada layanan *front office*. Petugas layanan *front office* di perpustakaan Universitas Brawijaya terdiri dari 4 orang petugas yang tidak berlatarbelakang pendidikan perpustakaan. Terbagi menjadi seorang petugas informasi yang merangkap sebagai petugas pintu keluar, seorang petugas pintu masuk, dan dua orang petugas locker. Kualifikasi petugas bagian layanan *front office* adalah seharusnya orang yang mengerti betul dan paham tentang perpustakaan dan ada upaya peningkatan kualitas layanan pada petugas *front office* dari Perpustakaan Universitas Brawijaya, mengingat penjaga peran layanan *front office* berhubungan langsung dengan pemustaka dalam memberikan layanan dan akan berdampak pada kepuasan pemustaka.

Fenomena yang terjadi di Perpustakaan Universitas Brawijaya, adanya penurunan jumlah kunjungan perpustakaan pada tahun 2014, 2015, dan 2016 yaitu 538.616, 389.417, 402.888 pengunjung. Layanan *front office*

pada perpustakaan Universitas Brawijaya atau yang biasa disebut pusat informasi merangkap menjadi satu *jobdesk* yaitu, sebagai petugas pintu keluar dan juga petugas pemberi informasi kepada pemustaka. Hal ini juga didukung hasil wawancara dengan pemustaka, maka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap petugas harus menguasai dan memahami seluruh informasi yang dilayankan di perpustakaan Universitas Brawijaya, karena menjadi rujukan informasi yang pertama ketika pemustaka datang ke perpustakaan secara fisik. Petugas bagian locker dan informasi perlu menerapkan senyum, salam, dan sapa kepada pemustaka yang datang ke perustakaan.

Hal inilah yang melatarbelakangi keinginan peneliti untuk mengkaji lebih dalam terkait kualitas layanan *front office* di Perpustakaan Universitas Brawijaya, karena belum pernah dilakukan kajian mengenai kualitas Layanan *Front Office* di perpustakaan Universitas Brawijaya, dan munculnya persepsi negatif pemustaka terhadap layanan *front office* di perpustakaan Universitas Brawijaya. Adapun judul dari penelitian ini adalah **”Kualitas Layanan *Front Office* Ditinjau dari Persepsi Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian adalah Bagaimana kualitas layanan *front office* ditinjau dari persepsi pemustaka perpustakaan Universitas Brawijaya ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah mengetahui dan mendeskripsikan tentang kualitas layanan *Front Office* ditinjau dari persepsi pemustaka Perpustakaan Universitas Brawijaya.

1.4. Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun kontribusi yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai studi perbandingan untuk penelitian selanjutnya demi menambah pengetahuan yang lebih kepada pembaca mengenai kualitas Layanan *Front Office* di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

2. Kontribusi Praktis

- a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana memperdalam wacana dan pengetahuan peneliti dalam menerapkan ilmu yang sudah diperoleh selama masa perkuliahan terutama yang berkaitan dengan judul penelitian ini yaitu mengenai kualitas Layanan *Front Office* di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

b. Bagi Akademis

Sebagai sarana peningkatan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Layanan *Front Office*.

c. Bagi Organisasi

Sebagai bahan kajian sehingga penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan informasi bagi perpustakaan Universitas Brawijaya.

1.5. Sistematika Pembahasan

Untuk mengetahui secara garis besar yang dideskripsikan dalam penelitian skripsi ini, maka hal ini dapat dilihat pada sistematika pembahasan yang merupakan susunan keseluruhan skripsi ini secara singkat.

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab I ini membahas tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan penelitian yang berjudul Kualitas Layanan *Front Office* ditinjau dari Persepsi Pemustaka Perpustakaan Universitas Brawijaya.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II ini membahas tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian dan menjadi landasan dalam melakukan analisa pembahasan yang berkaitan dengan judul penelitian penulis.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab III ini membahas tentang metode penelitian apa yang digunakan. Metode penelitian tersebut meliputi jenis penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, penentuan populasi, dan sampel, teknik pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab IV ini membahas tentang gambaran umum Perpustakaan Universitas Brawijaya, mendeskripsikan dan membahas hasil penelitian dan analisis data dan pembahasan dengan berdasarkan metode penelitian.

BAB V : PENUTUP

Pada bab V ini membahas tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan yaitu Kualitas Layanan *Front Office* di Perpustakaan Universitas Brawijaya sudah baik atau belum. Selain itu penulis juga akan mendiskripsikan saran yang dapat dipertimbangkan oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

1. Ahmad Waqar, Muhammad Sahid Soroya, Ghulam fareed Malik (2014)

Jurnal yang berjudul “*Service quality of library front desk staff in medical colleges of Lahore*” bertujuan untuk mengetahui bagaimana layanan yang di berikan oleh staf meja depan pada perpustakaan perguruan tinggi medis lahore, Hasil penelitian menggunakan SERVQUAL menunjukkan bahwa layanan yang diberikan di meja depan di perguruan tinggi medis berafiliasi dengan Universitas Ilmu Kesehatan jatuh dalam kategori empat di Likert skala kuesioner. Koma empat adalah sama dengan setuju dengan pernyataan tersebut. Laporan yang positif, dan koma empat menunjukkan satu titik atas dari yang netral dan satu titik kurang dari yang terbaik. Berarti dari total responden menunjukkan bahwa dalam keandalan dan responsive, harapan pengguna laki-laki secara signifikan lebih tinggi dari pengguna wanita. Representasi grafis menunjukkan perbedaan kecil antara persepsi dan harapan.

2. Bambang Septiawan (2016)

Penelitian ini berjudul Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya, adapun tujuan dari penelitian yaitu untuk mendeskripsikan Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya, hasil penelitian mengenai kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya ini berisi pendapat mahasiswa sebagai pengguna layanan dan juga

bagaimana pendapat pustakawan maupun petugas sebagai penyedia layanan sirkulasi. Data hasil penelitian kualitas layanan sirkulasi perpustakaan mencakup 14 unsur pelayanan yang dijadikan sebagai indikator penilaian pelayanan sirkulasi perpustakaan

3. Zahrotul Hasanah (2015)

Judul dari penelitian ini yaitu Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Bagian *Shelving* Koleksi Umum pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan Kinerja dari petugas *Shelving*, serta tanggapan atau persepsi pemustaka terhadap kinerja petugas bagian *Shelving* di Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Jawa Timur. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini mengenai persepsi pemustaka terhadap kinerja bagian *Shelving* koleksi umum pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu variabel *reliability* sebesar 3,78, variabel *responsiveness* yaitu sebesar 3,71, variabel *access* yaitu sebesar 4,04 sedangkan untuk variabel *competence* yaitu sebesar 3,97. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai terendah adalah dari *responsiveness*. Hal ini disebabkan karena beberapa informasi tentang koleksi yang tersedia dalam *online public access catalog* (OPAC) tidak sesuai dengan kenyataan di rak koleksi. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya perhatian dari instansi terkait dengan pengarahan dan pelatihan yang diadakan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur terkait dengan kompetensi pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

4. Cristy R. Stevens (2013)

Penelitian yang berjudul *Reference reviewed and re-invisioned revamping librarian and desk-centric service with LibStARs and LibAnswers* bertujuan untuk memudahkan pekerjaan pustakawan dengan adanya program *LibStARs and LibAnswers*. Hasil dari program LibSTARS menunjukkan bahwa: manfaat pustakawan, mahasiswa, dan LibSTARS sama. Secara khusus. Program LibSTARS memungkinkan pustakawan untuk menggunakan waktu mereka agar lebih efisien dan biaya lebih efektif. Mayoritas pertanyaan yang di ajukan dapat secara efektif ditangani oleh pustakawan. Pustakawan tidak hanya memfokuskan waktu mereka pada proyek-proyek yang membutuhkan keahlian dan pengalaman mereka, tetapi dapat membuat penelitian, panduan, tutorial, dan benda-benda pembelajaran lainnya.

Berdasarkan rincian penelitian terdahulu diatas maka dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Mapping Penelitian terdahulu

No .	Nama Peneliti	Judul	Variabel	Sampel dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
1.	Ahmad Waqar, Muhammad Sahid Soroya, Ghulam fareed Malik (2014)	<i>Service quality of library front desk staff in medical colleges of Lahore</i>	Kualitas Pelayanan Tangibility Reliability Responsiveness Assurance Empahty	202 mahasiswa / SPSS 19	Hasil penelitian menggunakan SERVQUAL menunjukkan bahwa layanan yang diberikan di meja depan di perguruan tinggi medis berafiliasi dengan Universitas Ilmu Kesehatan jatuh dalam kategori empat di Likert skala kuesioner. Koma empat adalah sama dengan setuju dengan pernyataan tersebut. Laporan yang positif,

					dan koma empat menunjukkan satu titik atas dari yang netral dan satu titik kurang dari yang terbaik. Berarti dari total responden menunjukkan bahwa dalam variabel keandalan dan responsif, harapan pengguna laki-laki secara signifikan lebih tinggi dari pengguna wanita. representasi grafis menunjukkan perbedaan kecil antara persepsi dan harapan.
2.	Bambang Septiawan (2016)	Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya	Kualitas Layanan Sirkulasi	150 mahasiswa / SPSS 21	Data hasil penelitian mengenai kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya ini berisi pendapat mahasiswa sebagai pengguna layanan dan juga bagaimana pendapat pustakawan maupun petugas sebagai penyedia layanan sirkulasi. Data hasil penelitian kualitas layanan sirkulasi perpustakaan mencakup 14 unsur pelayanan yang dijadikan sebagai indikator penilaian pelayanan sirkulasi perpustakaan.
3.	Cristy R. Stevens (2013)	<i>Reference reviewed and re-invisioned revamping librarian and desk-centric service with LibStARs</i>	Layanan Meja Sentris		Hasil dari program LibSTARS menunjukkan bahwa: manfaat pustakawan, mahasiswa, dan LibSTARS sama. Secara khusus. Program LibSTARS memungkinkan pustakawan untuk menggunakan waktu mereka agar lebih

		<i>and LibAnswers</i>			<p>efisien dan biaya lebih efektif. Mayoritas pertanyaan yang diajukan dapat secara efektif ditangani oleh pustakawan. Pustakawan tidak hanya memfokuskan waktu mereka pada proyek-proyek yang membutuhkan keahlian dan pengalaman mereka, tetapi dapat membuat penelitian, panduan, tutorial, dan benda-benda pembelajaran lainnya.</p>
4.	Zahrotul Hasanah (2015)	Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Bagian <i>Shelving</i> Koleksi Umum pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur	Reliability Responsiveness Akses Kompetensi	205 responden / SPSS	<p>hasil yang diperoleh dari penelitian ini mengenai persepsi pemustaka terhadap kinerja bagian <i>Shelving</i> koleksi umum pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur yaitu variabel <i>reliability</i> sebesar 3,78, variabel <i>responsiveness</i> yaitu sebesar 3,71, variabel <i>access</i> yaitu sebesar 4,04 sedangkan untuk variabel <i>competence</i> yaitu sebesar 3,97. Jadi dapat disimpulkan bahwa nilai terendah adalah dari <i>responsiveness</i>. Hal ini disebabkan karena beberapa informasi tentang koleksi yang tersedia dalam <i>Online Public Access Catalog</i> (OPAC) tidak sesuai dengan kenyataan di</p>

					<p>rak koleksi. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya perhatian dari instansi terkait dengan pengarahannya dan pelatihan yang diadakan oleh Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur terkait dengan kompetensi pegawainya dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.</p>
--	--	--	--	--	---

Sumber: *Hasil Olahan Peneliti 2017*

5. Persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu

Adapun persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu:

- a) Persamaan dengan penelitian terdahulu pertama yang berjudul "*Service quality of library front desk staff in medical colleges of Lahore*" yaitu terletak pada tujuan penelitian yang sama-sama untuk mengetahui kualitas layanan *front office / front desk* suatu perpustakaan dan variabel yang digunakan. Selain itu perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis sekarang yaitu terletak pada sampel dan alat analisis. Jika penelitian terdahulu memakai 202 responden dan menggunakan SPSS 19, maka penelitian penulis sekarang menggunakan 100 responden dan menggunakan SPSS 23.
- b) Persamaan dengan penelitian terdahulu kedua yang berjudul "Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Brawijaya" yaitu terletak

pada variabel penelitian yang menggunakan kualitas layanan. Selain itu perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis sekarang yaitu terletak pada tujuan penelitian, sampel dan analisis. Tujuan penelitian terdahulu lebih kepada kualitas layanan sirkulasi dan memakai 150 responden dengan alat hitung SPSS 21, sedangkan penelitian penulis sekarang yaitu untuk mengetahui kualitas layanan *front office* perpustakaan dan memakai 100 responden dengan alat hitung SPSS 23.

- c) Persamaan dengan penelitian terdahulu ketiga yang berjudul “*Reference reviewed and re-invisioned revamping librarian and desk-centric service with LibStARs and LibAnswers*” yaitu terletak pada variabel yang membahas layanan meja sentris atau bisa di sebut *front office*. Selain itu perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis sekarang yaitu terletak pada metode penelitian yang digunakan. Jika penelitian terdahulu menggunakan metode penelitian kualitatif maka penelitian penulis memakai metode penelitian kuantitatif.
- d) Persamaan dengan penelitian terdahulu keempat yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Bagian *Shelving* Koleksi Umum pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur” yaitu terletak pada tujuan penelitian yang membahas tentang persepsi pemustaka. Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis sekarang yaitu terletak pada variabel, responden dan alat analisis yang di pakai. Jika penelitian terdahulu menggunakan variabel Reliability Responsiveness dan Akses, maka penelitian penulis sekarang

menggunakan variabel kualitas layanan *front office*. Selain itu sample yang di pakai oleh penelitian terdahulu menggunakan 205 responden sedangkan penelitian penulis sekarang menggunakan 100 responden.

2.2. Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Keberhasilan suatu lembaga dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi, 2006: 181. *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang utama untuk diperhatikan secara serius oleh suatu lembaga, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki.

Kemudian Olsen dan Wyckoff yang dikutip Tony Wijaya (2011:152) mendefinisikan bahwa “kualitas pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan”. Berbeda dengan Lewis dan Booms yang dikutip Tony Wijaya (2011:152) mendeskripsikan bahwa “kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Berdasarkan definisi tersebut maka kualitas pelayanan memiliki beberapa elemen sebagai berikut: a) Kualitas meliputi usaha

memenuhi kebutuhan. b) Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, dan lingkungan.

Menurut Fatmawati (2013:51) Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Tjiptono, 2004:59). Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik (Tjiptono, 2004:121).

Berdasarkan beberapa pendapat yang telah di jelaskan diatas, dapat di tarik kesimpulan bahwa suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting dan harus di utamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka dan dapat memberikan pelayanan yang nyaman bagi pengguna agar pengguna sering berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan

2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tindakan seseorang kepada pihak lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan selera, harapan dan kebutuhan

konsumen. Apabila suatu perusahaan dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan yang diharapkan konsumen maka kualitas pelayanan harus baik. Dengan pelayanan yang baik tersebut akan memberikan dorongan kepada konsumen untuk memakai ulang jasa atau produk tersebut.

Sementara itu (Parasuraman et. al. dalam Qalyubi, 2007:219), menyatakan sepuluh dimensi kualitas sebagai berikut : (1) reliabilitas (konsistensi kinerja dan depedensi pelayanan), (2) responsif (kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan layanan), (3) kompetensi (petugas memiliki skill dan pengetahuan), (4) akses (kemudahan kontak dan pendekatan), (5) *courtesy* (kesopanan, rasa hormat, ramah dan penuh pertimbangan), (6) komunikasi (konsumen selalu terinformasi), (7) kredibilitas (dapat dipercaya), (8) keamanan (bebas dari rasa bahaya, ragu), (9) pengertian (memahami kebutuhan pengguna), (10) ada yang terlihat (bukti fisik dari pelayanan yang disajikan).

Namun dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman et al., (dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118) sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*, *communication* dan *understanding the customer*), serta *tangible*. Penjelasan kelima dimensi untuk menilai kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti

langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

2. *Reliability* (kepercayaan); merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberian pelayanan secara wajar dan akurat.
 3. *Responsiveness* (daya tanggap); yaitu sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.
 4. *Assurance* (jaminan); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.
-

5. *Emphaty* (empati); meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Adapun tolak ukur dari kualitas pelayanan menurut Zeithamel dkk dalam Hardiansyah (2011: 48) di telaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik, berikut indikator-indikator masing-masing dimensi:

a. Untuk dimensi *Tangibel* (berwujud), terdiri atas indikator:

- penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- kemudahan dalam proses pelayanan
- kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Untuk dimensi *Reliability* (kehandalan), terdiri atas indikator:

- kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- memiliki standar pelayanan yang jelas
- kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

c. Untuk dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan), terdiri atas indikator:

- merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- semua kebutuhan pelanggan direspon oleh petugas

d. Untuk dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:

- petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

e. Untuk dimensi *empaty* (empati), terdiri atas indikator:

- mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan
- petugas melayani dengan sikap ramah
- petugas melayani dengan sikap sopan santun
- petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan

Berdasarkan beberapa pendapat yang dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa Pendapat Parasuraman et al., (dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118) yang lebih dan akan digunakan tepat untuk mengukur kualitas pelayanan.

2.3. Layanan Front Office

Front office berasal dari bahasa Inggris *front* yang berarti “depan” dan *office* yang berarti “kantor”. Jadi *front office* adalah kantor depan. Kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Lokasi dibagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

Front Office Department atau yang lebih sering dikenal sebagai Kantor Depan Hotel, merupakan bagian yang paling penting di dalam pengoperasian di dalam sebuah hotel. *Front Office Department* menurut sudut pandang tamu merupakan cermin keseluruhan dari hotel. Bagian ini juga dapat disebut sebagai jantung dari hotel, karena segala pusat kegiatan di hotel mula-mula dimulai dari bagian ini, yakni dengan mulai dijalankannya sebagai penghubung antar tamu dengan hotel yaitu mulai tamu datang, sampai tamu menginap dan akhirnya meninggalkan hotel selalu berhubungan dengan bagian ini.

Tugas utama dari *Front Office Department* adalah memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin dalam meningkatkan penjualan kamar hotel (*selling room*). Selain itu juga tugas *Front Office* adalah menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*Receptionist*), tamu

datang (*Check-in*), sampai tamu meninggalkan hotel (*Check-out*). *Front office* atau kantor depan bagi hotel dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*. artinya, bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang datang ke hotel akan berinteraksi terlebih dahulu di bagian *front office*, dan pada waktu akan *check out* pun tamu harus berhubungan dengan staf di *front office*. Sehingga sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di bagian *front office* ini (Soenarno,2006:2).

2.4 Perpustakaan

2.4.1. Pengertian Perpustakaan

”Perpustakaan berasal dari kata *pustaka*, yang berarti kitab atau buku. Setelah ditambah awalan *per* dan akhiran *an* menjadi *perpustakaan* yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan pustaka (Saleh dan Komalasari, 2010:14)” Selain itu menurut Undang-Undang Republik Indonesia tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007 dalam Bab I pasal 1, Perpustakaan adalah sebuah institusi pengelola koleksi karya tulis, atau tercetak secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian bahan pustaka, informasi dan kegiatan rekreasi para pemustaka.

Menurut Sutarno NS (2006:11), ”Perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung tersendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca”. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengertian perpustakaan secara umum adalah sebuah bangunan fisik yang

didalamnya terdapat berbagai jenis koleksi baik tercetak maupun tidak tercetak yang disusun dan diatur sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan sewaktu-waktu diperlukan oleh pengguna.

2.4.2. Tujuan dan Fungsi Perpustakaan

Menurut Sutarno (2006:53) tujuan perpustakaan secara umum adalah menghimpun, menyediakan, mengolah, memelihara dan mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka, menyediakan sarana pemanfaatannya, melayani masyarakat pengguna yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Selain itu pada pasa 4 UU No.43 tahun 2007 disebutkan bahwa Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pada pasal 3 UU No.43 tahun 2007 disebutkan bahwa Perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Selain itu menurut Purwono (2011) perpustakaan mempunyai 5 fungsi yang terdiri dari penyimpanan, pendidikan, penelitian, informasi, dan rekreasi kultural. Dari uraian tersebut dapat dipahami bahwa fungsi perpustakaan yaitu penyimpanan, pendidikan, penelitian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa.

2.4.3. Jenis Perpustakaan

Jenis perpustakaan di Indonesia ada banyak yang telah dikenal selama ini, menurut Sulisty-Basuki (2010:2.4) mengungkapkan ada 5 jenis perpustakaan yaitu :

- a. Perpustakaan nasional
- b. Perpustakaan umum
- c. Perpustakaan khusus
- d. Perpustakaan sekolah
- e. Perpustakaan perguruan tinggi

2.5. Perpustakaan Perguruan Tinggi

2.5.1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sulisty-Basuki (2010:2.17) Perpustakaan Perguruan Tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi menyediakan serta menyebarkan informasi guna membantu perguruan tinggi tersebut mencapai Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Menurut Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi (2013:2) perpustakaan perguruan tinggi yaitu perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi juga terbuka untuk publik.

2.5.2. Tujuan, Tugas dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

- a. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi, diselenggarakan dengan tujuan untuk

menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat yang dijabarkan sebagai berikut :

1. Bertujuan untuk menunjang pendidikan dan pengajaran maka PPT yaitu, mengolah, menyimpan, menyajikan serta menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku.
2. Bertujuan untuk menunjang penelitian PPT yaitu, mengumpulkan mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik di dalam institusi atau di luar institusi.
3. Bertujuan untuk menunjang pengabdian kepada masyarakat maka PPT melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat (Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi PNRI, 2002:6).

b. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melakukan pengadaan, pengolahan, dan perawatan bahan pustaka serta mendayagukannya bagi civitas akademi. Menurut Pedoman umum pengelolaan koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi dirinci sebagai berikut :

1. Mengikuti perkembangan kurikulum perkuliahan dan menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan untuk proses pembelajaran.
2. Menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka pembelajaran.
3. Mengikuti program penelitian perguruan tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti.
4. Memperbarui koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun elektronik.
5. Menyediakan fasilitas yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan (Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi PNRI, 2002).

c. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Sesuai dengan Standard Nasional Indonesia, fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah :

1. Lembaga pengelola sumber-sumber informasi
2. Lembaga pelayanan dan pendayagunaan informasi
3. Wahana rekreasi berbasis ilmu pengetahuan
4. Lembaga pendukung pendidikan (pencerdas bangsa)

5. Lembaga pelestarian khasanah budaya bangsa. PPT berfungsi sebagai pusat kegiatan belajar-mengajar, pusat penelitian dan pusat informasi bagi pelaksanaan tri dharma perguruan tinggi (Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2002).

Tujuan, tugas, serta fungsi perguruan tinggi merupakan acuan pada perpustakaan perguruan tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Tujuan, tugas, serta fungsi tersebut harus dijalankan bersama-sama sehingga akan tercapai seperti yang telah ditetapkan. Perpustakaan yang melaksanakan tujuan, tugas, serta fungsinya dengan baik akan memiliki citra positif bagi pemustaka, sehingga menimbulkan rasa percaya pada pemustaka untuk mendapatkan informasi di perpustakaan dan menjadikan perpustakaan sebagai tempat mencari dan memperoleh informasi yang utama.

2.5.3. Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

a. Layanan sirkulasi

Kegiatan peredaran koleksi di luar perpustakaan. Pelayanan ini diberikan agar pemustaka dapat memanfaatkan dan meminjam bahan pustaka secara tepat guna.

b. Layanan referensi

Layanan ini diberikan untuk membantu pemustaka menemukan informasi. Kegiatan dapat dilakukan dengan menjawab pertanyaan pemustaka dengan memanfaatkan koleksi referensi yang tersedia atau membimbing cara menggunakan koleksi tertentu.

c. Literasi informasi

Membimbing pemustaka agar lebih efektif dan efisien dalam mengenali dan mencari informasi yang mereka perlukan. Bimbingan ini dikenal seperti bimbingan pemustaka (*user education*), orientasi perpustakaan dll. Tujuannya jelas agar dapat dengan mudah dan cepat menemukan pustaka atau informasi yang dibutuhkannya. Bimbingan ini dikenal dengan sistem yang dipakai oleh perpustakaan dan bagaimana cara menggunakannya. Selain belajar menggunakan sistem perpustakaan setempat, dikenalkannya juga sistem perpustakaan lain yang terhubung dalam suatu sistem kerjasama antar perpustakaan. Bagi perpustakaan perguruan tinggi bimbingan ini menjadi hal wajib yang harus diikuti oleh setiap mahasiswa baru, karena masih banyak mahasiswa baru yang belum memahami sistem perpustakaan perguruan tinggi yang mungkin berbeda dengan sistem perpustakaan sekolah. Oleh karena itu bimbingan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi ini mutlak digunakan. (pedoman penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi 2015).

2.6. Persepsi

2.6.1. Pengertian Persepsi

Secara etimologis, persepsi atau *perception* berasal dari bahasa Latin *perceptio*; dari *percipere*, yang artinya menerima atau mengambil (Alex Sobur, 2003: 45), ia menambahkan bahwa persepsi (*perception*) dalam arti sempit ialah penglihatan, bagaimana seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas

ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, (2005:807) “Persepsi didefinisikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang untuk mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya”.

Selain itu Bimo Walgito (2004:54) menjelaskan bahwa “Persepsi adalah proses pengorganisasian, penginterpretasian terhadap rangsang yang diterima oleh organisme atau individu sehingga merupakan sesuatu yang berarti dan merupakan aktivitas yang integrated dalam diri individu. Karena merupakan aktivitas yang integred, maka seluruh pribadi, seluruh apa yang ada dalam diri individu aktif berperan dalam persepsi itu.

”Persepsi pada hakekatnya adalah kognitif yang dialami setiap orang ketika berusaha memahami informasi yang diterimanya. Kunci untuk memahami persepsi terletak pada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi. Persepsi ini merupakan proses unik menggambarkan sesuatu yang kadang-kadang berbeda dengan kenyataanya. Boleh dikatakan bahwa persepsi yang demikian merupakan praduga atau anggapan sesaat (Wiji suwarno, 2009: 53)”. Dari beberapa penjelasan diatas mengenai pengertian persepsi dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi adalah tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu, atau merupakan proses seseorang untuk menggambarkan sesuatu yang kadang-kadang berbeda dengan kenyataanya.

2.6.2. Pengelompokan Persepsi

Menurut Suwarno (2009:53) secara garis besar persepsi dibagi menjadi dua jenis, yaitu persepsi mengenai benda dan persepsi sosial. Yang membedakan kedua persepsi ini adalah sifat dari unsur-unsur mediasi atau pengantar, kemajemukan stimulinya, dan peranan dari proses kontruksi dalam pemberian makna. Persepsi benda, objek stimulusnya merupakan suatu hal atau benda yang nyata dan dapat diraba, disarankan dan diindera secara langsung. Unsur perantaranya terbatas seperti gelombang suara, suhu dan gerakan lain yang umumnya merupakan gerakan fisik. Sedangkan persepsi sosial bisa terjadi karena kontak secara langsung seperti melalui cerita atau apa yang didengar dari orang lain, dari surat kabar, radio atau lainnya. Persepsi sosial stimulusnya tidak bisa diraba, dirasakan dan hanya dapat ditangkap melalui penginderaan terhadap sejumlah petunjuk, misalnya : motif, emosi, sikap, dan lainnya.

2.6.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi Persepsi

Menurut Siagian (1995:39), ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi pada seseorang yaitu :

- a.) Diri sendiri, sikap, kepentingan, minat, pengalaman dan harapan dalam diri seseorang berpengaruh dalam membentuk persepsi .
- b.) Sasaran persepsi, sasaran persepsi dapat berupa orang, benda, atau peristiwa, sasaran persepsi dapat mempengaruhi orang yang melihat atau mengalaminya.
- c.) Faktor situasi, persepsi harus secara kontekstual artinya perlu adanya situasi yang mana persepsi itu timbul.

Ketiga faktor tersebut akan memengaruhi seseorang dalam mempersepsikan suatu hal. Hal yang sama bisa saja dinilai berbeda oleh seseorang karena persepsi yang berbeda. Persepsi seseorang juga bisa tergantung dari pengalaman seseorang tersebut terhadap suatu hal yang dialami, sehingga memiliki persepsi yang berbeda dengan orang yang belum berpengalaman dalam hal tersebut.

2.7 Pemustaka

Istilah pengguna perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka. Menurut Sutarno NS dalam Kamus Perpustakaan dan Informasi mendefinisikan yaitu “pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan sedangkan pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan” (2008: 150-156).

Selain itu menurut undang-undang nomor 43 tahun 2007 Tentang perpustakaan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah pnggua perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Sedangkan menurut Suwarno (2010:80) ”pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya)”. Berdasarkan beberapa pengertian yang sudah di jelaskan diatas dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari perorangan atau sekelompok orang yang

berkunjung ke perpustakaan dan menggunakan fasilitas maupun layanan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan informasi.

2.8 Kualitas Pelayanan Front Office di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Suatu Pelayanan merupakan bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kepercayaan antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat dilihat dari pelanggan yang merasa puas atas layanan yang telah di berikan.

Menurut Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi,2006: 181). *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service Quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal yang utama untuk diperhatikan secara serius oleh suatu lembaga, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki.

Berbicara tentang pelayanan, *Front Office* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang biasa di jumpai pelanggan pada saat mengunjungi suatu lembaga atau departemen. Menurut Soenarno (2006:2) dalam buku yang berjudul *Front Office Departmen* menjelaskan bahwa *Front office* atau kantor depan bagi hotel dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*. Artinya, bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang datang ke hotel akan berinteraksi terlebih dahulu di bagian *front office*, dan pada waktu akan *check out*

pun tamu harus berhubungan dengan staf di *front office*. Sehingga sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di bagian *front office* ini.

Perpustakaan perguruan tinggi adalah salah satu lembaga yang mempunyai layanan *Front Office* untuk menunjang kepuasan pengunjung pada saat berkunjung dan memakai fasilitas yang telah tersedia di perpustakaan. Di perpustakaan, *front office* adalah bagian yang menangani pemustaka yang akan menggunakan layanan pada suatu lembaga yang bertugas untuk melakukan registrasi pemustaka saat datang dan sampai pemustaka meninggalkan perpustakaan, *Front Office* juga berfungsi untuk menunjang kepuasan pemustaka, untuk menyambut kedatangan pemustaka, segala persiapan seperti registrasi, dan informasi. Letak bagian *front office* di perpustakaan terdapat di pintu depan. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di perpustakaan. Karena lokasi yang terletak dibagian depan maka *front office* termasuk bagian yang paling mudah dicari dan dilihat oleh pemustaka. Sehingga dapat disimpulkan bahwa tugas dari bagian *Front Office* adalah memberikan pelayanan yang baik dalam meningkatkan kepuasan pemustaka yang datang ke perpustakaan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan jenis penelitian statistik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sugiyono, (2016:8) menjelaskan bahwa metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis statistik deskriptif .menurut (Sugiyono, 2016:35) penelitian deskriptif adalah “penelitian yang dilakukan hanya untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri). Jadi dalam penelitian ini peneliti tidak membuat perbandingan variabel itu pada sampel yang lain, dan mencari hubungan variabel itu dengan variabel yang lain”. Selanjutnya (Arikunto, 2006:78) mengatakan bahwa “pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang tidak perlu merumuskan hipotesis”.

Tujuan penelitian deskriptif adalah sebagai upaya eksplorasi terhadap suatu kenyataan sosial dengan cara mendiskripsikan hasil dari variabel tersebut, sehingga nantinya akan mendapat kesimpulan dari kualitas layanan *front office* di perpustakaan Universitas Brawijaya.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Brawijaya yang beralamat di Jalan Veteran, Ketawanggede, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang. Alasan yang mendasari pemilihan Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai lokasi penelitian, yaitu:

- a. Perpustakaan Universitas Brawijaya adalah lembaga informasicivitas akademika yang berada di bawah naungan nama besar Universitas Brawijaya. Universitas Brawijaya mendukung program akademik universitas yang tertuang dalam “Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berperan aktif dalam proses pendidikan bangsa melalui bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat”
- b. Perpustakaan Universitas Brawijaya merupakan perpustakaan yang sudah terakreditasi A oleh Perpustakaan Nasional RI.
- c. Karena perpustakaan Universitas Brawijaya memiliki user atau pemustaka yang beragam dengan 14 fakultas.
- d. Belum pernah dilakukan penelitian mengenai Kualitas Layanan *front office* di Perpustakaan Universitas Brawijaya

3.3. Variabel, Pengukuran, dan Definisi Operasional

3.3.1. Variabel

Variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016:38).

Dalam penelitian ini variabel yang digunakan adalah variabel tunggal yaitu Kualitas Layanan *front office* di Perpustakaan Universitas Brawijaya.

3.3.2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel dalam penelitian ini dengan mengoperasionalkan setiap variabel yang diteliti. Setiap indikator dipaparkan dari variabel kualitas layanan *front office*. Definisi Operasional variabel dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bukti Fisik/*Tangibles* (X1)

meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Penampilan petugas dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan.

2. Keandalan/*Reliability* (X2)

yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

3. Daya Tanggap/*Responsiveness* (X3)

yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.

4. Jaminan/*Assurance* (X4)

mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguraguan. Petugas memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan, petugas dapat dipercaya oleh pelanggan, petugas memberikan rasa aman terhadap pelanggan yang ingin menggunakan layanan

5. Empati/*Empaty* (X5)

meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun, petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan. Adapun definisi operasional dalam tabel 2 sebagai berikut.

**Tabel 3. Definisi Operasional
(Variabel, Indikator, Item)**

Variabel	Indikator	Item
Kualitas Layanan <i>Front office</i>	Bukti fisik (<i>Tangibles</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Penampilan petugas dalam memberikan pelayanan 2. Kenyamanan pada ruangan <i>front office</i> 3. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan
	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan 2. Kemampuan petugas pada saat memberikan pelayanan 3. Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan

	Daya tanggap (<i>Responsiveness</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respon petugas pada pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan 2. Pelayanan yang cepat dan tepat pada saat memberikan layanan 3. Ketepatan Waktu petugas dalam memberikan pelayanan
	jaminan (<i>Assurance</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan yang diberikan 2. Petugas memberikan rasa aman kepada pemustaka yang menggunakan layanan 3. Kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka
	Empati (<i>Empaty</i>)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Petugas lebih memprioritaskan kepentingan pemustaka 2. Petugas melayani pemustaka dengan sikap ramah, sopan dan santun 3. Petugas melayani dan menghargai pemustaka

Sumber: Data dari olahan peneliti

3.3.3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan Skala Likert. Menurut Sugiyono (2016:93) “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Pada penelitian ini yang akan diteliti bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan *front office*

di perpustakaan Universitas Brawijaya, dan diukur dengan skala likert. Dalam skala likert setiap item jawaban diberi skor dengan skala 1-4 antara lain:

Tabel 4. Skor Skala Likert

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju	4
2	Setuju	3
3	Tidak Setuju	2
4	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2016)

Setelah dilakukan pemberian skor menggunakan skala likert seperti pada tabel diatas, selanjutnya dapat ditentukan besarnya kelas (panjang interval) dengan rumus (Supranto 2000:64):

$$C = \frac{X_n - X_l}{k} = X$$

Keterangan :

C = Perkiraan besarnya (class width, class size, class length)

k = banyaknya kelas

X_n = nilai observasi terbesar

X_l = nilai observasi terkecil

X = nilai observasi terkecil

$$C = \frac{4 - 1}{4} = 0,75$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus diatas, maka dapat dibuat tabel interval kelas skala likert dapat disajikan sebagai berikut:

Tabel 5. Interval Kelas

No	Jawaban Responden	Skor	Interval kelas	Kriteria
1	Sangat Setuju	4	>3,26 – 4	Sangat Tinggi
2	Setuju	3	>2,51 – 3,25	Tinggi
3	Tidak Setuju	2	<1,76 – 2,5	Rendah
4	Sangat Tidak Setuju	1	1 – 1,75	Sangat Rendah

Sumber: Dari olahan peneliti (2017)

Berdasarkan tabel interval kelas diatas dapat diketahui bahwa ketika hasil responden termasuk antara $>3,26 - 4$, maka dapat dikatakan bahwa kualitas layanan *front office* sangat baik. Hal ini juga berlaku pada interval kelas $>2,51 - 3,25$ dikategorikan baik, interval kelas $>1,76 - 2,5$ dikategorikan tidak baik, dan interval $1 - 1,75$ dikategorikan sangat tidak baik.

Sehubungan dengan jawaban-jawaban diatas, dapat dikembangkan sesuai kebutuhan substansi pernyataan yang diajukan kepada responden, dengan tujuan tidak terjadi bias antara pernyataan dengan kesalahpahaman di dalam memahami pernyataan-pernyataan yang diajukan kepada responden. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari pernyataan yang paling positif memiliki sampai yang paling negatif, pernyataan yang bernilai positif memiliki nilai paling besar yaitu 4, sedangkan pernyataan paling negatif memiliki nilai paling kecil yaitu 1.

3.4. Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi dan Sampel Penelitian

Sebuah penelitian diperlukan yang namanya populasi. Pengertian populasi menurut Sugiyono (2016:80) adalah “wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Menurut Arikunto (2006:130), “Populasi adalah suatu kumpulan menyeluruh dari suatu obyek yang merupakan perhatian peneliti.

Obyek penelitian dapat berupa makhluk hidup, benda-benda, sistem dan prosedur, fenomena dan lain-lain". Berdasarkan pernyataan diatas, peneliti mengambil populasi penelitian ini adalah mahasiswa aktif perpustakaan Universitas Brawijaya Angkatan 2014, sampai dengan angkatan 2016 dengan jumlah total 16.879 mahasiswa. Adapun rincian jumlah mahasiswa aktif srperti terdapat pada tabel 1.

Menurut Sugiyono (2016:81) bahwa sampel adalah bagian dari jumlah dan karakter yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel penelitian merupakan objek yang dilibatkan langsung dalam penelitian sesungguhnya yang dapat menjadi wakil populasi. Pengambilan sampel harus dilakukan sedemikian rupa sehingga sampel benar-benar dapat menggambarkan keadaan populasi yang sebenarnya. Berdasarkan data di atas peneliti kemudian menentukan sampel yang akan diambil. Besar sampel dihitung berdasarkan rumus besar sampel yaitu rumus Slovin Untuk mencari besarnya sampel, digunakan pedoman yang dikembangkan oleh Slovin dengan rumus :

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

n = Ukuran sampel
 N = Ukuran populasi
 e = Taraf kesalahan sebesar 10%

Sehingga

$$n = \frac{16.879}{1 + 16879 (0.1)^2}$$

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{16.879}{1 + 168,79 \cdot 1^2} \\
 n &= \frac{16.879}{168.79} \\
 n &= 100
 \end{aligned}$$

Pada penelitian ini diketahui N sebanyak 16.879 dan e ditetapkan sebesar 10%. Maka jumlah minimal sampel yang diambil peneliti sebanyak 99,836 sampel dan kemudian hasil tersebut dibulatkan menjadi 100 sampel.

3.4.2. Teknik Pengambilan Sampel

Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *Sampling Insidental*. Menurut Sugiyono (2016: 85)“ *Sampling Insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data”, dan dilakukan pada pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Universitas Brawijaya.

3.5. Jenis Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh dari sumber asli atau data yang diperoleh langsung oleh peneliti melalui pengumpulan data di lapangan.

Data primer pada penelitian ini didapatkan dari hasil jawaban kuesioner yang telah disebarkan peneliti kepada responden, yaitu mahasiswa Universitas Brawijaya sebagai pengguna layanan, dan Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai penyedia layanan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Brawijaya, yang meliputi data tentang jumlah sumber daya manusia UPT perpustakaan, jumlah kunjungan perpustakaan dari tahun 2014-2016, jumlah mahasiswa anggota perpustakaan dari angkatan tahun 2014 sampai angkatan tahun 2016, dan gambaran umum tentang Perpustakaan Universitas Brawijaya.

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang diperlukan (Nazir, 2005:174). Analisis pengumpulan data perlu dilakukan untuk mendapatkan data yang. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini agar mendapatkan tingkat keakuratan yang baik yaitu :

a. Kuisisioner

Menurut Kusumah (2011: 78) kuisisioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti. Dalam penelitian ini kuisisioner atau angket disebarakan kepada 100 responden mahasiswa yang berkunjung dan menggunakan layanan di bagian *front office* Perpustakaan Universitas Brawijaya.

b. Observasi

“Observasi merupakan metode pengumpulan data yang bertujuan untuk memperoleh sejumlah informasi yang relevan dalam penelitian (Singarimbun, 1989:26)”. Dalam observasi ini, peneliti melakukan pengamatan dan pengumpulan data-data dan informasi kualitas pelayanan *front office* di perpustakaan Universitas Brawijaya. Peneliti melakukan pengamatan selama tiga kali dalam satu bulan sebelum pengumpulan data. Objek penelitian ini yaitu bagian *front office* perpustakaan Universitas Brawijaya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan sebuah dokumen serta catatan-catatan dan gambar untuk dijadikan pendukung dalam sebuah penelitian. Adapun data yang saya kumpulkan untuk mendukung penelitian ini yaitu: dokumen sejarah perpustakaan Universitas Brawijaya, dokumen sumber daya manusia UPT perpustakaan Universitas Brawijaya tahun 2017, dokumen kunjungan perpustakaan dari tahun 2014 sampai 2016, dokumen mahasiswa anggota perpustakaan dari angkatan tahun 2014 sampai angkatan 2016.

3.7. Penguji Instrumen

3.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2016:121), mengungkapkan bahwa uji validitas merupakan “ Hasil penelitian dimana terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek

yang diteliti". Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang hendak diukur. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan analisis korelasi *product moment*, dengan mengkorelasikan skor setiap item dengan skor total sebagai jumlah skor item. Adapun formula korelasi *product moment* adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

r = Koefisien Korelasi
 X = Skor Pertanyaan
 Y = Jumlah Skor Total
 n = Jumlah Responden

Kaidah *product moment* (r) dilakukan dengan menghitung korelasi diantara setiap pertanyaan dengan skor total. Ketentuan pengujian validitas adalah item dapat dinyatakan valid apabila masing-masing item memenuhi syarat $r_{hitung} > r_{tabel}$. Probabilitas r ditentukan dengan $\alpha = 0,05$ apabila jumlah r hitung lebih besar dari r tabel dengan kesalahan 0,05 maka indikator yang diukur dapat dikatakan valid.

Berikut adalah hasil dari penghitungan uji validitas dari 100 kuesioner yang telah peneliti bagikan kepada pemustaka Perpustakaan Universitas Brawijaya menggunakan bantuan program *IBM SPSS 23 for windows* dengan signifikansi 10% didapatkan angka tabel r *product moment* sebesar 0,195, apabila $r_{tabel} < r_{hasil\ hitungan}$ maka pertanyaan tersebut valid.

Tabel 6: Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	Koefisien Korelasi	R Product Moment	Keterangan
Kualitas Layanan Front Office (X)	X.1	0,366	0,195	Valid
	X.2	0,436	0,195	Valid
	X.3	0,562	0,195	Valid
	X.4	0,687	0,195	Valid
	X.5	0,453	0,195	Valid
	X.6	0,762	0,195	Valid
	X.7	0,668	0,195	Valid
	X.8	0,703	0,195	Valid
	X.9	0,645	0,195	Valid
	X10	0,633	0,195	Valid
	X11	0,661	0,195	Valid
	X12	0,652	0,195	Valid
	X13	0,609	0,195	Valid
	X14	0,576	0,195	Valid
	X15	0,617	0,195	Valid

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan data hasil uji validitas tersebut dapat diketahui bahwa dari 15 item yang diuji, semua mempunyai koefisien korelasi yang positif dengan signifikansi tidak lebih dari 0.05 dan nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Semua item tersebut dikatakan valid dan dapat digunakan untuk penelitian.

3.7.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa suatu instrumen dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpulan data karena instrumen tersebut sudah baik. Menurut Arikunto (2010: 178) “suatu kuesioner dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut mampu mengungkapkan data yang bisa dipercaya dan benar sesuai dengan kenyataan”. Reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program *SPSS 23 for windows*. Menurut Ferdinant (2006: 60) nilai batas yang digunakan untuk menilai sebuah tingkat

reliabilitas yang dapat diterima adalah 0,60 walaupun angka tersebut tidak baku. Jadi instrument dapat dikatakan reliabel apabila $\alpha > 0,60$ dan apabila kurang dari 0,60 maka tidak dapat dikatakan reliable.

Tabel 7. Kriteria Indeks Reliabilitas

No	Interval	Kriteria
1	<0,200	Sangat Rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,00	Sangat Tinggi

Sumber: Arikunto, 1993 dalam Hidayati (2009: 62)

Untuk menguji Reliabilitas, peneliti menggunakan rumus *Alpha* dengan bantuan program *SPSS 23 for windows* dengan rumus sebagai berikut:

$$r_i = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right)$$

r_i = reliabilitas instrumen

k = banyaknya butir pertanyaan atau banyaknya soal

$\sum \sigma_b^2$ = jumlah varians butir

σ_t^2 = varians total

Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila memiliki koefisien reliabilitas lebih besar atau sama dengan 0,6. Berikut adalah hasil dari penghitungan Uji Reliabilitas dari 100 kuesioner yang telah peneliti bagikan kepada pemustaka Perpustakaan Universitas Brawijaya dengan menggunakan bantuan program *SPSS 23 for windows*:

Tabel 8. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,873	15

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel Nilai Cronbach Alpha Uji Reliabilitas dapat diketahui bahwa semua indikator adalah reliabel. Hasil perhitungan menunjukkan variabel kualitas layanan *front office* memiliki nilai alpha sebesar 0,873 lebih dari 0,6 sehingga dapat dikatakan reliabel. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0.6. Sehingga instrument penelitian ini dapat dipercaya sebagai alat penelitian untuk mendapatkan informasi atau data di lapangan.

3.8 Teknik Pengolahan Data dan Analisis

Teknik pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan komputasi program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) karena program ini memiliki kemampuan analisa statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis menggunakan menu-menu deskriptif dan kotak-kotak dialog sederhana, sehingga mudah dipahami cara pengoperasiannya (Sugiyanto, 2007).

1). Pengolahan Data

Pada penelitian kuantitatif, tentu saja teknik pengolahan datanya adalah statistik (Darmawan, 2013: 165), Proses pengolahan data dalam penelitian ini adalah:

a) *Editing*

Editing adalah proses awal dalam pengolahan data yakni kelengkapan pengisian jawaban, kejelasan tulisan, konsistensi jawaban, relevansi jawaban, kesesuaian jawaban satu dengan yang lain.

b) *Coding*

Pemberian kode dilakukan pada data yang telah diedit. Menurut Arikunto (2013:280) “Memberikan kode ini berhubungan dengan pengolahan jika menggunakan komputer, semua data diberikan kode pada semua variabel, kemudian mencoba menentukan tempatnya di dalam *coding sheet (coding form)*, dalam kolom beberapa baris ke beberapa”.

c) Menghitung Frekuensi

Menghitung frekuensi data yaitu menghitung jumlah atau frekuensi dari masing – masing jawaban dalam kuesioner yang telah diolah untuk mengetahui jumlah frekuensi pada setiap variabel.

d) Menghitung Presentase

Rumus yang digunakan menggunakan teknik prosentase menurut Azwar (2007:129) sebagai berikut,

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Hasil Prosentase

F = frekuensi Hasil Jawaban

N = Jumlah Responding

Skor minimum ideal diperoleh apabila semua butir mendapat skor empat dan skor minimum diperoleh apabila semua butir di kompilasikan hingga mendapat skor satu. Skor maksimum ideal apabila dipresentasikan akan diperoleh jumlah presentase sebesar 100% dan skor minimum apabila dipresentasikan akan diperoleh jumlah persentase sebesar 25%. Skor tersebut kemudian dikategorikan sehingga hasil akhir yang didapat berupa kategori, Baik dan Tidak baik. Adapun langkah-langkah yang dilakukan adalah:

1. Menentukan skor tertinggi dan skor terendah. Alternatif pilihan jawaban dari setiap item pertanyaan terdiri dari 4 jawaban,

$$\text{Skor tertinggi} = 4/4 \times 100 = 100\%$$

$$\text{Skor terendah} = 1/4 \times 100 = 25\%$$

2. Menentukan rentang data yaitu skor tertinggi dikurangi skor terendah

$$\text{Rentang data} = 100\% - 25\% = 75\%$$

3. menentukan panjang kelas interval

$$\text{Range (panjang kelas interval)} = 75\% : 2 = 37,5\%$$

$$\text{Range Standar} = 100\% - 37,5\% = 62,5\%$$

4. Kriteria

Baik = Jika presentase total jawaban responden memiliki nilai, $\geq 62,5\%$

Tidak baik = jika presentase total jawaban responden memiliki nilai, $<62,5\%$

2) Analisis Data

Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Sugiyono (2016:147)

“kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan yang menguji hipotesis yang telah diajukan, namun penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan”.

Teknik analisis data yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan menggunakan distribusi frekuensi untuk menggambarkan alasan pemustaka dalam menilai kualitas layanan *front office* di perpustakaan Universitas Brawijaya. Menurut Sugiyono (2016:147) menjelaskan bahwa,

“Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

Inti dari penelitian deskriptif ini adalah memberikan gambaran sistematis tentang kenyataan dan gambaran alasan – alasan pemustaka dalam menilai kualitas layanan *front office* di perpustakaan Universitas Brawijaya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perpustakaan

4.1.1. Sejarah Perpustakaan Universitas Brawijaya

Perpustakaan Universitas Brawijaya merupakan salah satu contoh perpustakaan perguruan tinggi yang bertujuan mendukung Universitas Brawijaya untuk mewujudkan Tri Dharma Perguruan tinggi yang meliputi pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat (Sulistyo-Basuki, 2010:2.17). Perpustakaan Universitas Brawijaya didirikan pada tanggal 5 januari 1963 dengan Keputusan Menteri PTIT Nomor 1 tahun 1963 yang selanjutnya dikukuhkan dengan Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 196 tanggal 23 September 1963. Perpustakaan Universitas Brawijaya mengalami beberapa kali perpindahan tempat. Pertama didirikan Perpustakaan Universitas Brawijaya beralamat di Jalan Guntur No. 1, kemudian tahun 1965 Perpustakaan Universitas Brawijaya pindah ke kampus Universitas Brawijaya Dinoyo, Kota Malang. Awal berdiri luas gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya yang beralamat di kampus Universitas Brawijaya seluas 400 m² kemudian perpustakaan membangun kembali gedung seluas 3000 m². Tanggal 2 Februari 1987 gedung perpustakaan diresmikan oleh Prof. Dr. Dodi Tisna Amijaya selaku Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi. Gedung Perpustakaan Universitas Brawijaya terus mengalami perluasan, hal ini dibuktikan tahun 1987 gedung

Perpustakaan Universitas Brawijaya diperluas menjadi 4200 m² dan tahun 2009 gedung perpustakaan dipeluas hingga mencapai 8.520 m².

Perpustakaan Universitas Brawijaya terus berupaya meningkatkan mutu layanan guna memenuhi persyaratan Sistem Manajemen Mutu ISO 9001:2008. Hal ini dibuktikan dengan penerapan sistem automasi dalam kegiatan perpustakaan dan pemanfaatan web. Selain itu, perpustakaan juga memfasilitasi pemustaka dengan menyediakan jaringan internet secara gratis, penyediaan komputer pada layanan multimedia, penyediaan layanan Sampoerna Corner, penyediaan koleksi tercetak yang terus diperbarui, dilanggannya database e-journal dan e-book demi memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, serta bergabungnya Perpustakaan Universitas Brawijaya ke dalam FKP2TN (Forum Kerjasama Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri) yang tujuan utamanya resource sharing.

4.1.2 Lokasi Perpustakaan Universitas Brawijaya

Salah satu faktor penting dalam pendirian perpustakaan ialah pemilihan lokasi. Lokasi yang strategis membuat perpustakaan mudah ditemukan dan dikunjungi pemustaka. Perpustakaan Universitas Brawijaya berlokasi di Jalan Veteran Kota Malang tepatnya di tengah Universitas Brawijaya dekat Rektorat.

4.1.3 Visi dan Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya

Visi Perpustakaan Universitas Brawijaya

Menjadi manager pengetahuan yang terkemuka (*an excellence knowledge manager*) dengan layanan dan pengolahan berbasis teknologi

informasi untuk menyediakan kepuasan pengguna dan meningkatkan penyerapan dan pemanfaatan bersama pengetahuan (*knowledge transfer and sharing*) antar civitas akademika.

Misi Perpustakaan Universitas Brawijaya

- 1) Peningkatan pembangkitan (*generating*), pengumpulan (*collecting*), pengemasan (*packaging*), penyebaran (*distribution*), dan pelestarian (*preservation*) kekayaan ilmiah Universitas Brawijaya.
- 2) Menyediakan suatu bentuk informasi yang berkualitas bagi analisis dan pengambilan keputusan (*decision support system*) yang bermanfaat bagi pengembangan kegiatan akademik Universitas Brawijaya di masa sekarang dan mendatang.
- 3) Meningkatkan cara dan proses diseminasi koleksi yang telah dimiliki lebih efisien dan efektif.
- 4) Meningkatkan keragaman cara dan kecepatan akses sumber-sumber kekayaan ilmiah bagi pengguna.
- 5) Meningkatkan mutu layanan dan kelayakan fasilitas kepada pengguna sebagai salah satu sarana penyokong proses kegiatan belajar dan mengajar.
- 6) Menunjang sistem jaringan informasi pada perguruan tinggi di tingkat regional, nasional, dan internasional.

4.1.4 Tujuan Perpustakaan Universitas Brawijaya

Tujuan didirikannya Perpustakaan Universitas Brawijaya, yaitu :

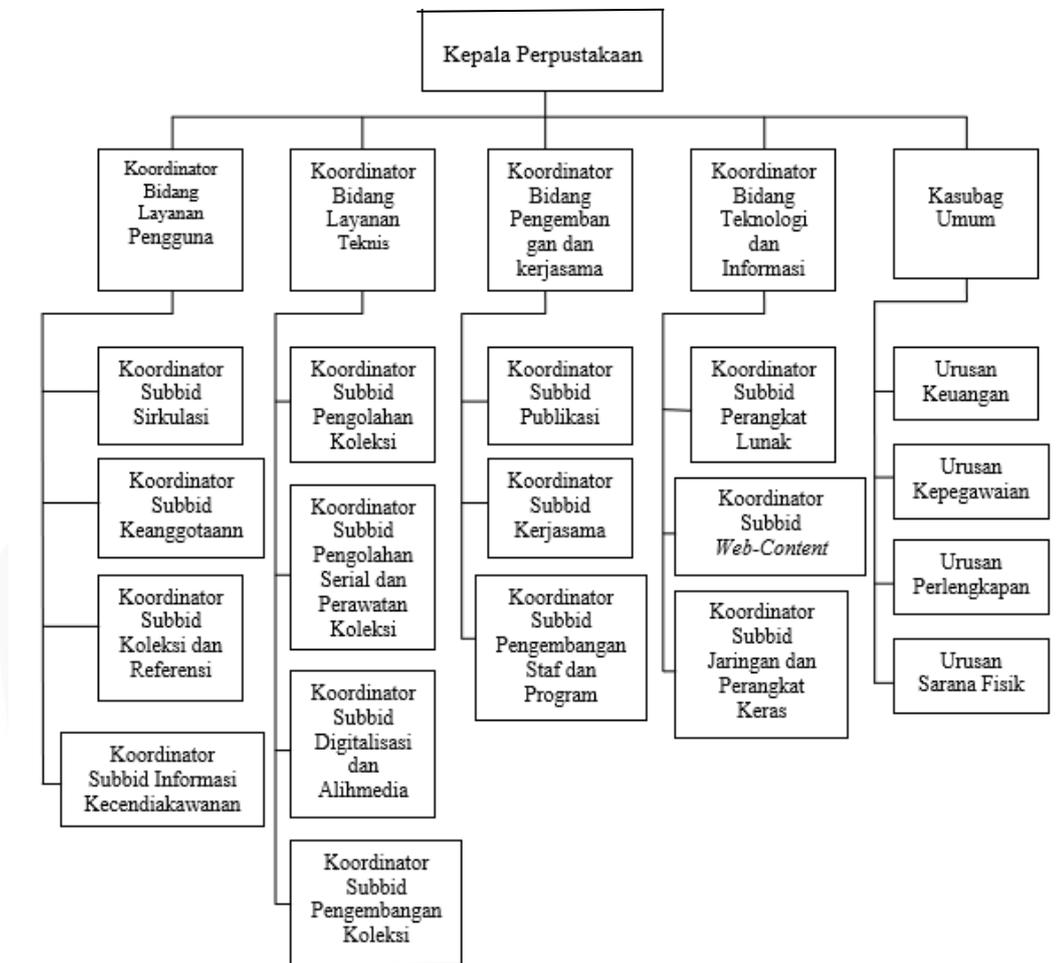
- a. Mengembangkan suatu bentuk sistem knowledge management dan knowledge sharing antar komponen civitas akademika yang berbasis teknologi informasi, khususnya untuk kekayaan ilmiah lokal seperti tugas akhir mahasiswa (skripsi), laporan penelitian, thesis, desertasi, proceeding, pidato pengukuhan, serta grey literature lainnya.
- b. Mengembangkan efisiensi sistem kerja operasional perpustakaan, pemeliharaan dan pengelolaan data (*data warehousing*) berbasis teknologi informasi seperti dalam hal akuisisi koleksi, sirkulasi, sistem kontrol keanggotaan (*patron control system*), dan kegiatan administratif lainnya.
- c. Mengembangkan efisiensi sistem temu kembali informasi baik berupa full-text dan metadata yang berbasiskan pada teknologi informasi.
- d. Meningkatkan sosialisasi terhadap pengguna dalam hal ini semua civitas akademika secara lebih optimal melalui pendidikan pemakai, mengenai pemanfaatan sumber sumber pengetahuan.
- e. Meningkatkan hubungan dengan sumber-sumber informasi lokal (sudut baca pada masing-masing program studi) melalui intranet kampus.
- f. Meningkatkan kualitas sistem silang layan dan pertukaran data antar perpustakaan maupun sumber-sumber informasi yang ada dalam masyarakat lainnya di tingkat regional, nasional, dan internasional dengan menggunakan jaringan teknologi informasi.

4.1.5 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan susunan unit-unit kerja dalam melaksanakan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan organisasi. Struktur organisasi digunakan untuk mengetahui tugas, wewenang, dan tanggung jawab suatu unit kerja (Hasibuan, 2014:148). Struktur organisasi yang ada di Perpustakaan Universitas Brawijaya seperti terlihat pada gambar 1.

Pada gambar 1 dapat diketahui bahwa kepengurusan organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya dikelola oleh kepala yang membawahi koordinator bidang layanan pengguna, koordinator bidang layanan teknis, koordinator bidang pengembangan dan kerjasama, koordinator bidang teknologi informasi, serta kasubbag umum. Koordinator bidang layanan pengguna membawahi koordinator subbid sirkulasi, koordinator subbid koleksi dan referensi, koordinator subbid keanggotaan, serta koordinator subbid informasi keceandakawanan. Koordinator bidang layanan teknis membawahi koordinator subbid pengolahan koleksi, koordinator subbid pengolahan serial dan perawatan koleksi, koordinator subbid digitalisasi dan alih media, serta koordinator subbid pengembangan koleksi. Koordinator bidang pengembangan dan kerjasama membawahi koordinator subbid publikasi, koordinator subbid kerjasama, serta koordinator subbid pengembangan staf dan program. Koordinator bidang teknologi informasi membawahi koordinator subbid perangkat lunak, koordinator subbid webcontent, koordinator subbid jaringan dan perangkat keras. Kasubbag

umum membawahi urusan keuangan, urusan kepegawaian, urusan perlengkapan, serta urusan sarana fisik.



Gambar 1 : Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Brawijaya
Sumber : Perpustakaan Universitas Brawijaya, 2017

Dari gambar diatas bahwa pengorganisasian perpustakaan Universitas Brawijaya pada bagian sumber daya manusia dibagi kedalam tugas-tugas yang lebih rinci serta membebaskan kepada orang-orang yang sesuai dengan keahlian dan kemampuannya masing demi efektivitas pencapaian tujuan perpustakaan Universitas Brawijaya.

4.2 Layanan-layanan pada perpustakaan Universitas Brawijaya

4.2.1 Layanan Keanggotaan

Layanan keanggotaan diberikan kepada seluruh civitas akademika Universitas Brawijaya dengan layanan pendaftaran anggota, bebas tanggungan, penyerahan kaya ilmiah, silang layan dan blokir keanggotaan.

4.2.2 Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi secara umum merupakan layanan peminjaman dan layanan pengembalian koleksi. Namun di perpustakaan Universitas Brawijaya. Sistem yang digunakan dalam layanan ini adalah sistem terbuka (*open access*), yaitu pengguna bisa memilih / mencari dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan. Adapun jenis-jenis layanan sirkulasi lainnya sebagai berikut:

4.2.2.1 Layanan Peminjaman

Layanan peminjaman bertugas mencatat semua hal yang terkait dengan peminjaman yang mencakup data peminjam, koleksi yang dipinjam dan waktu peminjaman. Koleksi yang dapat dipinjam diantaranya koleksi buku teks / umum (label putih), koleksi referensi, dan koleksi buku reserve / buku tandon (label merah).

4.2.2.2 Layanan Pengembalian

Layanan pengembalian meliputi kegiatan mencatat semua hal yang terkait dengan pengembalian yang mencakup data pengembalian, koleksi yang dikembalikan, waktu pengembalian, termasuk memberikan sanksi denda apabila ada keterlambatan.

4.2.3 Layanan Referensi

Layanan referensi memberikan rujukan informasi yang beragam, didalamnya tersedia berbagai koleksi referensi seperti kamus, ensiklopedia, abstrak, handbook, proceeding, peraturan dan perundang-undangan. Koleksi referensi ditandai dengan label punggung bertuliskan "REF". Koleksi ini hanya dapat dibaca ditempat dan difotokopi, serta tidak diperkenankan dipinjam untuk dibawa pulang.

4.2.4 Layanan Multimedia

Layanan Multimedia diberikan kepada pengguna yang memerlukan koleksi digital dan penelusuran e-jurnal dan e-book secara online dan offline. Perpustakaan Universitas Brawijaya melanggan lebih dari 20 database e-jurnal dan e-book internasional sejumlah 107.565 judul e-jurnal, dan 7.193 judul ebook.

4.2.5 Layanan Terbitan Berkala

Koleksi ini mencakup semua bahan pustaka cetak yang diterbitkan secara berlanjut atau berkala seperti: jurnal, majalah, dan surat kabar. Perpustakaan Universitas Brawijaya menyediakan sejumlah 1.378 judul koleksi koran, majalah dan jurnal cetak berasal dari sumbanagan atau hadiah dan pembelian. Bahan-bahan ini tidak untuk dipinjamkan keluar, hanya dapat baca ditempat dan difotokopi.

4.2.6 Layanan Internet Gratis

Perpustakaan Universitas Brawijaya menyediakan 35 komputer untuk mengakses internet dan sumber karya ilmiah yang dilanggan. Layanan ini diberikan kepada pemustaka secara gratis. Selain itu perpustakaan Universitas Brawijaya menyediakan fasilitas wireless LAN (*Local Area Network*), sehingga pemustaka dapat menggunakan jaringan nirkabel di dalam perpustakaan dengan menggunakan laptop pribadi.

4.2.7 Layanan Fotokopi

Layanan fotokopi disediakan bagi pemustaka yang ingin memfotokopi koleksi yang ada di perpustakaan, dengan ketentuan yang berlaku di perpustakaan.

4.2.8 Layanan Corner

Perpustakaan Universitas Brawijaya menjalin kerjasama dengan beberapa perusahaan maupun instansi lain sejak tahun 2006 dengan mendirikan corner di perpustakaan Universitas Brawijaya diantara yaitu Sampoerna Corner dan Telkom Corner.

4.2.9 Jam Layanan

Jam buka Perpustakaan Universitas Brawijaya sebagai berikut:

Senin – Kamis : 08.00 – 22.00 WIB

Jum'at : 08.00 – 11.00 WIB dan 13.00 – 22.00 WIB

Sabtu -Minggu : 09.00 – 17.00 WIB

4.3 Penyajian Data

4.3.1 Gambaran Responden

Gambaran umum pada penelitian ini didapat dari hasil penyebaran kuisisioner. Hasil kuisisioner yang sudah disebarakan kepada 100 responden dengan memperoleh gambaran mengenai angkatan, fakultas, dan jenis kelamin.

4.3.1.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik data responden berdasarkan jenis kelamin adalah sebagai berikut:

Tabel 9. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1.	Laki-laki	19	19
2.	Perempuan	81	81
Total		100	100

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel di atas, diketahui dalam penelitian ini pengguna layanan *front office* di Perpustakaan pusat Universitas Brawijaya yang berjenis kelamin laki-laki 19 responden dari total keseluruhan responden yang berjumlah 100 responden, untuk responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 81 responden dari total keseluruhan responden. Jadi jumlah reponden perempuan lebih banyak dari jumlah responden laki-laki. Dari data diatas menunjukkan bahwa responden yang ada di Perpustakaan pusat Universitas Brawijaya adalah Perempuan.

4.3.1.2 Data Responden Berdasarkan Fakultas

Karakteristik data responden berdasarkan fakultas adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Data Responden Berdasarkan Fakultas

No.	Fakultas	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Fakultas Ilmu Administrasi	7	7
2	Fakultas Ilmu Budaya	9	9
3	Fakultas Ekonomi dan Bisnis	16	16
4	Fakultas MIPA	16	16
5	Fakultas Teknik	7	7
6	Fakultas Hukum	6	6
7	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	8	8
8	Fakultas Ilmu Komputer	3	3
9	Fakultas Kedokteran	3	3
10	Fakultas Pertanian	6	6
11	Fakultas kedokteran Hewan	3	3
12	Fakultas Perikanan dan ilmu Kelautan	7	7
13	Fakultas Teknik Pertanian	7	7
14	Fakultas Peternakan	2	2
Total		100	100

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan tabel diatas, responden dari fakultas ekonomi dan bisnis dan fakultas MIPA lebih banyak dari jumlah responden fakultas lainnya dengan jumlah 16 responden (16%), Fakultas Ilmu Budaya 9 responden (9%), Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik 8 responden (8%), Fakultas Ilmu Administrasi 7 responden (7%), Fakultas Teknik 7 responden (7%), fakultas perikanan dan Ilmu kelautan 7 responden (7%), Fakultas Teknik Pertanian 7 responden (7%), Fakultas Hukum 6 responden (6%), Fakultas Pertanian 6 responden (6%), Fakultas Ilmu Komputer 3 responden (3%), Fakultas Kedokteran 3 responden (3%), Fakultas Kedokteran Hewan 3 responden (3%), Fakultas Hukum 3 responden (3%), Fakultas Peternakan 2 responden (2%), Data di atas menunjukkan bahwa responden yang mendominasi yaitu dari Fakultas Ekonomi dan bisnis dan Fakultas MIPA, sedangkan responden yang paling sedikit yaitu dari Fakultas Peternakan.

4.3.1.3 Data Responden Berdasarkan Angkatan

Karakteristik data responden berdasarkan angkatan adalah sebagai berikut:

Tabel 10. Data Responden Berdasarkan Angkatan

No	Angkatan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	2014	38	38
2	2015	29	29
3	2016	33	33
Total		100	100

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2017

Berdasarkan tabel di atas, responden terdiri dari mahasiswa angkatan 2014, 2015, dan 2016. Pada mahasiswa angkatan 2014 sebanyak 38 responden (38%), angkatan 2015 sebanyak 29 responden (29%), dan angkatan 2016 sebanyak 33 responden (33%). Data di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang paling banyak adalah mahasiswa angkatan 2014 dan jumlah responden yang paling sedikit adalah mahasiswa angkatan 2015.

4.4 Deskripsi Data Hasil Penelitian

Deskripsi data berguna untuk memberikan gambaran secara umum mengenai penyebaran data yang diperoleh. Data yang disajikan berupa data mentah yang diolah menggunakan teknik deskripsi kuantitatif. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 100 orang mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan. Jumlah angket yang disebar dan dikembalikan sesuai dengan target sampel yang telah ditentukan sebelumnya. Data hasil penelitian mengenai kualitas layanan *front office* di Perpustakaan Universitas Brawijaya ini berisi pendapat mahasiswa sebagai pengguna layanan. Data hasil penelitian kualitas layanan *front office* perpustakaan

mencakup 15 unsur pelayanan yang dijadikan sebagai indikator penilaian layanan *front office* perpustakaan.

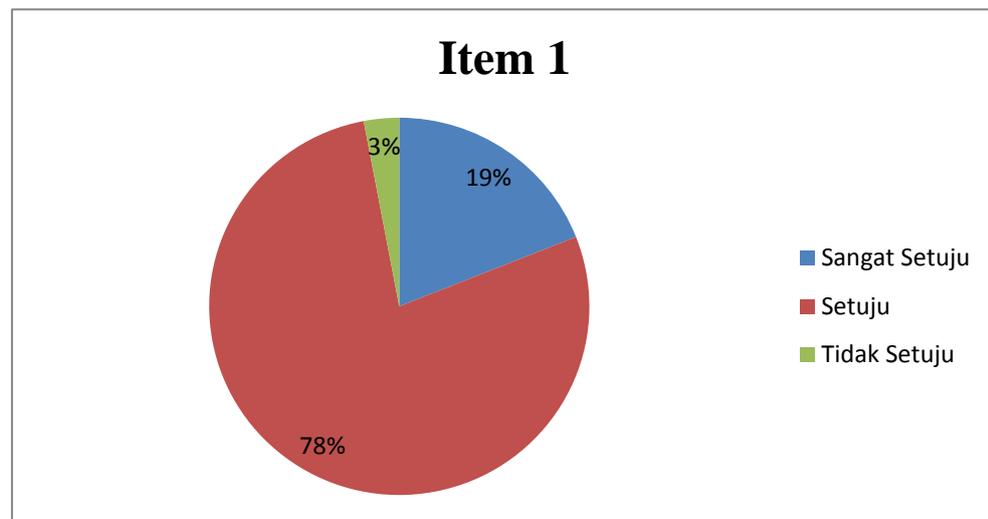
4.4.1 Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan *Front Office*

Tabel 11. Distribusi Frekuensi Variabel

Item	1 (STS)		2 (TS)		3 (S)		4 (SS)		Jumlah		Mean
	f	%	F	%	F	%	F	%	Jmlh	%	
X.1	0	0	3	3	78	78	19	19	100	100	3,16
X.2	0	0	11	11	67	67	22	22	100	100	3,11
X.3	1	1	13	13	66	66	20	20	100	100	3,05
X.4	0	0	14	14	72	72	14	14	100	100	3,00
X.5	2	2	36	36	57	57	5	5	100	100	2,65
X.6	0	0	19	19	68	68	17	17	100	100	2,94
X.7	0	0	22	22	63	63	14	14	100	100	2,92
X.8	0	0	15	15	69	69	16	16	100	100	3,01
X.9	1	1	16	16	72	72	11	11	100	100	2,94
X.10	0	0	5	5	74	74	21	21	100	100	3,16
X.11	0	0	15	15	60	60	25	25	100	100	3,10
X.12	0	0	7	7	69	69	24	24	100	100	3,17
X.13	2	2	28	28	57	57	13	13	100	100	3,05
X.14	0	0	10	10	75	75	15	15	100	100	2,81
X.15	0	0	28	28	57	57	13	13	100	100	3,05
Jumlah Mean Kualitas Layanan <i>Front Office</i>											45,12
Grand Mean Kualitas Layanan <i>Front Office</i>											3,00

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Berdasarkan pada tabel 10 di atas, dapat diketahui jumlah responden penelitian ini adalah 100 dengan jumlah *mean* kualitas layanan *front office* sebesar 45,12. Dan rata-rata skor pada variabel kualitas layanan *front office* sebesar 3,00 yang berarti dapat dikategorikan bahwa tingkat kualitas layanan *front office* tergolong baik. Adapun jawaban responden dari masing-masing item variabel adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram tentang penampilan petugas dalam memberikan pelayanan

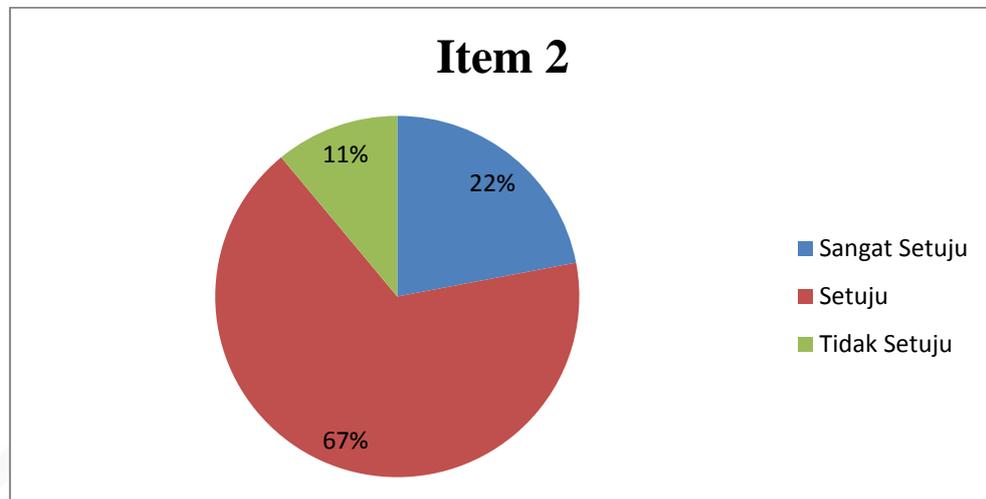
Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria pada penampilan petugas *front office* yaitu, berpakaian rapi dan wangi, tidak memakai perhiasan berlebih, memakai seragam yang sudah disediakan dan tidak memakai pakaian yang ketat. Dengan begitu petugas dapat terlihat menarik oleh pemustaka yang datang ke perpustakaan.

Item X.1, dapat dilihat dan diketahui bersama bahwasanya pada tabel di atas responden yang menyatakan tidak setuju terhadap penampilan petugas dalam memberikan layanan pada layanan *front office* berjumlah 3 responden dengan prosentase 3%. Kemudian 78 responden menyatakan setuju dengan prosentase 78%, dan 19 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 19%. Rata-pada rata item ini yaitu sebesar 3,16%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan penampilan petugas dalam memberikan pelayanan jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan

tidak setuju dan sangat setuju pada penampilan petugas dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Universitas Brawijaya.



Gambar 3. Diagram tentang ruangan *front office* yang terlihat bersih dan nyaman

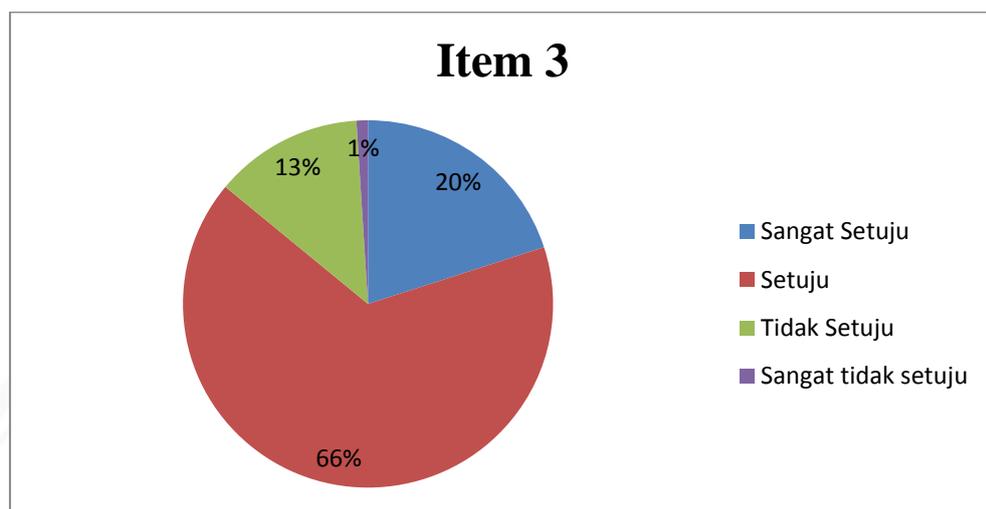
Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria ruangan front office yang terlihat bersih dan nyaman yaitu, ruangan *front office* tidak terlihat penuh oleh banyaknya barang, setidaknya tersedia parfum ruangan. Dengan demikian pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan merasa nyaman.

Item X.2 yaitu tentang ruangan *front office* yang terlihat bersih dan nyaman, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 11 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 11%, 67 responden menyatakan setuju dengan prosentase 67%, dan 22 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 22%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 3,11%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan ruangan *front office* yang terlihat bersih dan

nyaman jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju pada ruangan *front office* yang terlihat bersih dan nyaman di perpustakaan Universitas Brawijaya.



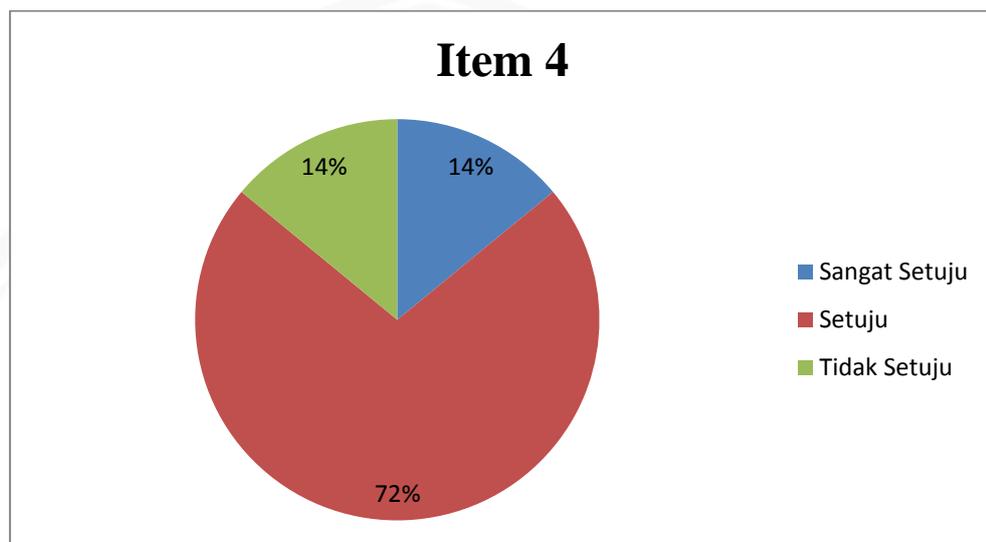
Gambar 4. Diagram tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria kedisiplinan petugas *front office* yaitu, datang dan istirahat tepat waktu, memiliki tanggungjawab pada pekerjaan, memiliki sikap dan perilaku yang baik kepada pemustaka pada saat melakukan kegiatan pelayanan dan tidak banyak absen dalam bekerja.

Item X.3 yaitu tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, 1 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan prosentase 1%, 13 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 13%, 66 responden menyatakan setuju dengan prosentase 66%, dan 20 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 20%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 3,05%..

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, dan sangat setuju pada kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan di perpustakaan Universitas Brawijaya.

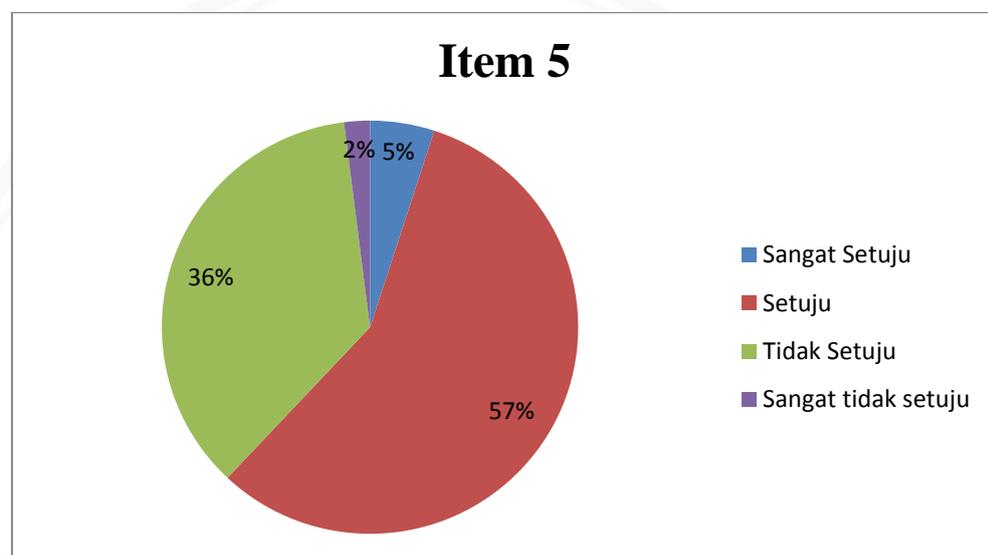


Gambar 5. Diagram tentang kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria kecermatan petugas *front office* yaitu, petugas bisa lebih teliti dalam melakukan kegiatan pelayanan. Item X.4 yaitu tentang kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 14 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 14%, 72 responden menyatakan setuju dengan prosentase 72%, dan 14 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 14%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 3,00%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dengan kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan Universitas Brawijaya.

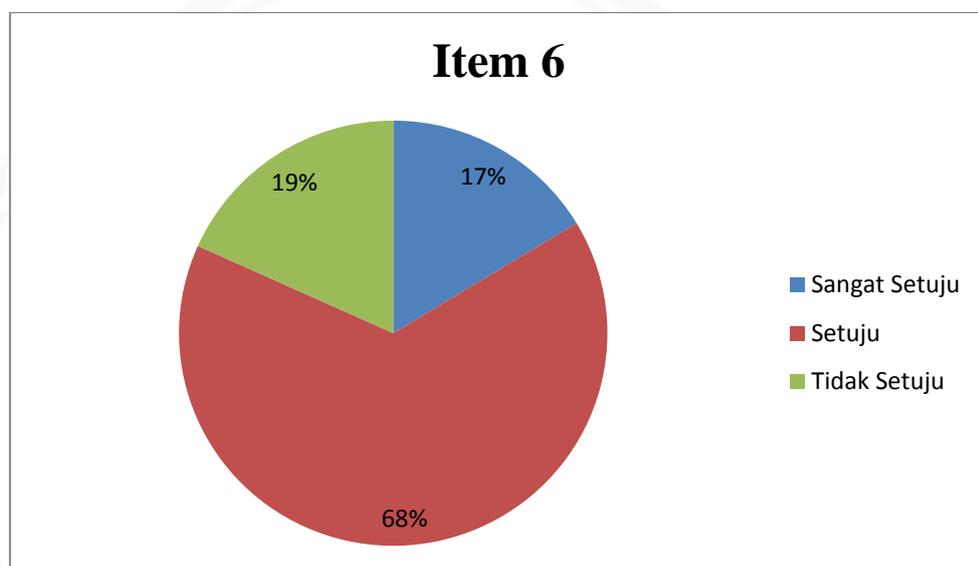


Gambar 6. Diagram tentang Kemampuan petugas pada saat memberikan pelayanan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria kemampuan petugas *front office* yaitu, menguasai bidang front office, mampu berkomunikasi pada rekan kerja dan pemustaka, mampu berbahasa asing(b.inggris). Item X.5 yaitu tentang kemampuan petugas pada saat memberikan pelayanan, 2 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan prosentase 2%, 36 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 36%, 57 responden menyatakan setuju dengan prosentase 57%, dan 5 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 5%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 2,65%.

Berdasarkan paparan diatas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan petugas yang jarang melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, dan sangat setuju pada petugas yang jarang melakukan kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan Universitas Brawijaya.

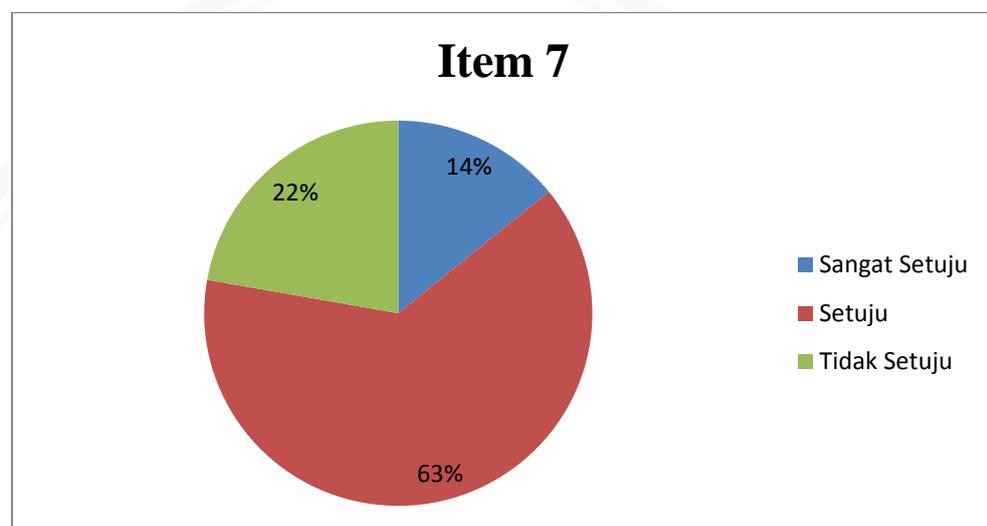


Gambar 7. Diagram tentang keahlian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria keahlian petugas *front office* yaitu, ahli melakukan pelayanan dengan baik, ahli berkomunikasi dan berbahasa asing. Item X.6 yaitu tentang keahlian petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 19 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 19%, 68 responden menyatakan setuju dengan prosentase 68%, dan 17 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 17%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 2,94%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dengan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan Universitas Brawijaya.

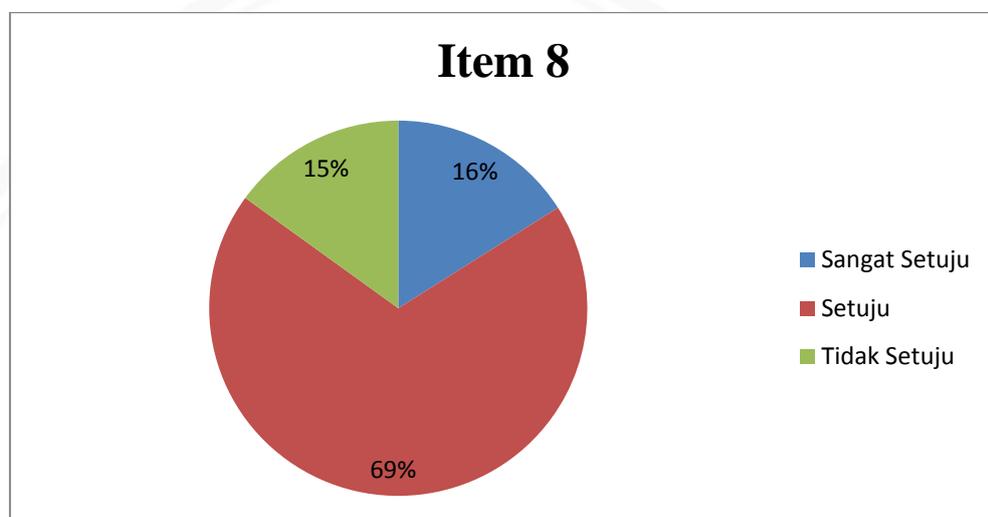


Gambar 8. Diagram tentang respon petugas terhadap pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria respon petugas yaitu, petugas dapat lebih sigap dalam merespon keinginan pemustaka yang membutuhkan pelayanan. Item X.7 yaitu tentang respon petugas terhadap pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 22 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 22%, 63 responden menyatakan setuju dengan prosentase 63%, dan 14 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 14%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 2,92%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan respon petugas terhadap pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dengan respon petugas terhadap pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan di perpustakaan Universitas Brawijaya.

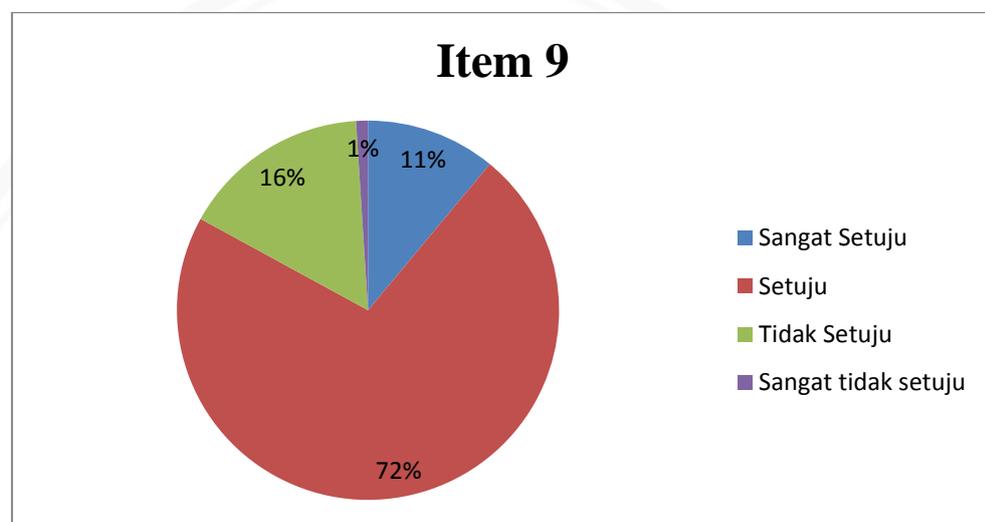


Gambar 9. Diagram tentang petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pemustaka

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria cepat dan tepat petugas yaitu dapat mengerjakan pelayanan dengan cepat dan tepat sesuai prosedur yang berlaku. Item X.8 yaitu tentang petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pemustaka, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 15 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 15%, 69 responden menyatakan setuju dengan prosentase 69%, dan 16 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 16%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 3,01%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pemustaka jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dengan petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pemustaka di perpustakaan Universitas Brawijaya.

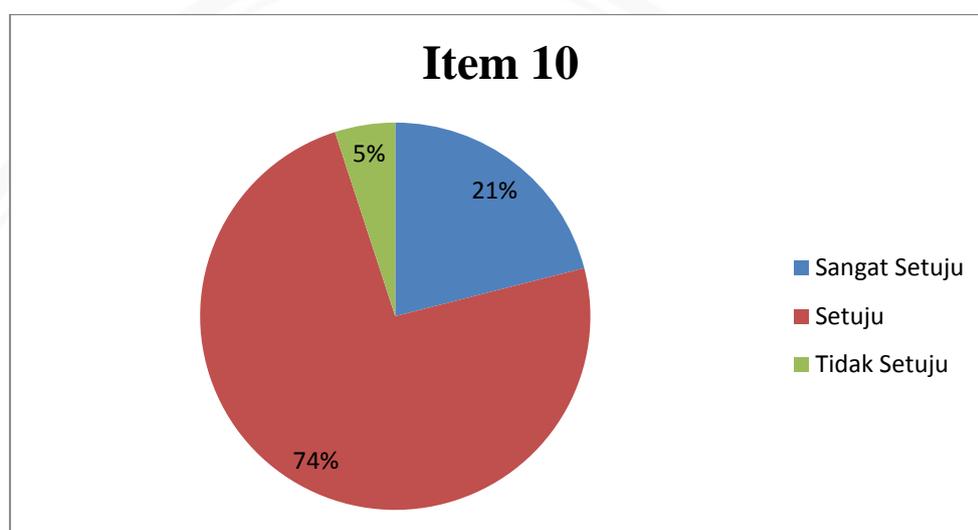


Gambar 10. Diagram tentang petugas yang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria ketepatan waktu yaitu, petugas tepat waktu dalam memberikan administrasi maupun pengembalian locker. Item X.9 yaitu tentang petugas yang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, 1 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan prosentase 1%, 16 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 16%, 72 responden menyatakan setuju dengan prosentase 72%, dan 11 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 11%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 2,94%.

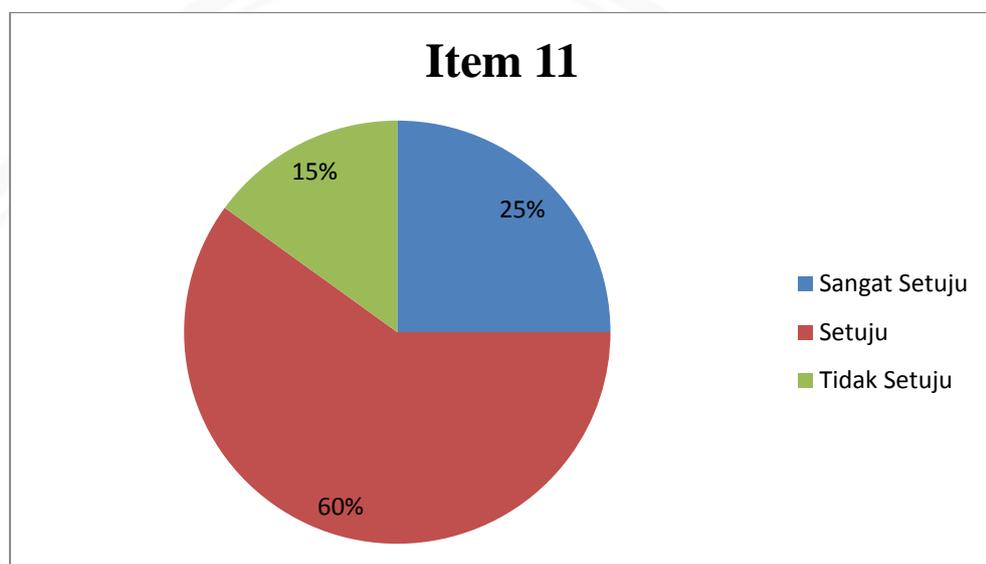
Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan petugas yang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, dan sangat setuju pada petugas yang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di perpustakaan Universitas Brawijaya.



Gambar 11. Diagram tentang petugas memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan yang diberikan
 Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria pengetahuan yang cukup pada petugas *front office*, petugas memiliki pengetahuan yang cukup tentang bagian *front office*. Item X.10 yaitu tentang petugas memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan yang diberikan, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 5 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 5%, 74 responden menyatakan setuju dengan prosentase 74%, dan 21 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 21%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 3,16%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan petugas memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan yang diberikan jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dengan petugas memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan yang diberikan di perpustakaan Universitas Brawijaya.

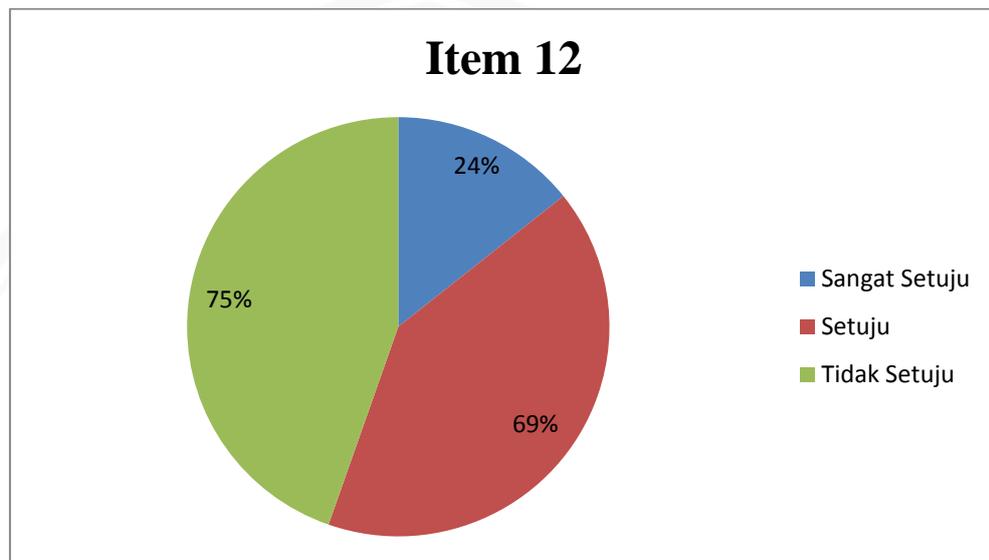


Gambar 12. Diagram tentang petugas sudah memberikan rasa aman terhadap pelanggan yang ingin menggunakan layanan

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria memberikan rasa aman kepada pemustaka yaitu: memeberikan jaminan kepada pemustaka terkait keamanan locker, Item X.11 yaitu tentang petugas sudah memberikan rasa aman terhadap pelanggan yang ingin menggunakan layanan, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 15 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 15%, 60 responden menyatakan setuju dengan prosentase 60%, dan 25 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 25%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 3,10%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan petugas yang dapat dipercaya oleh pemustaka jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dengan petugas yang dapat dipercaya oleh pemustaka di perpustakaan Universitas Brawijaya.

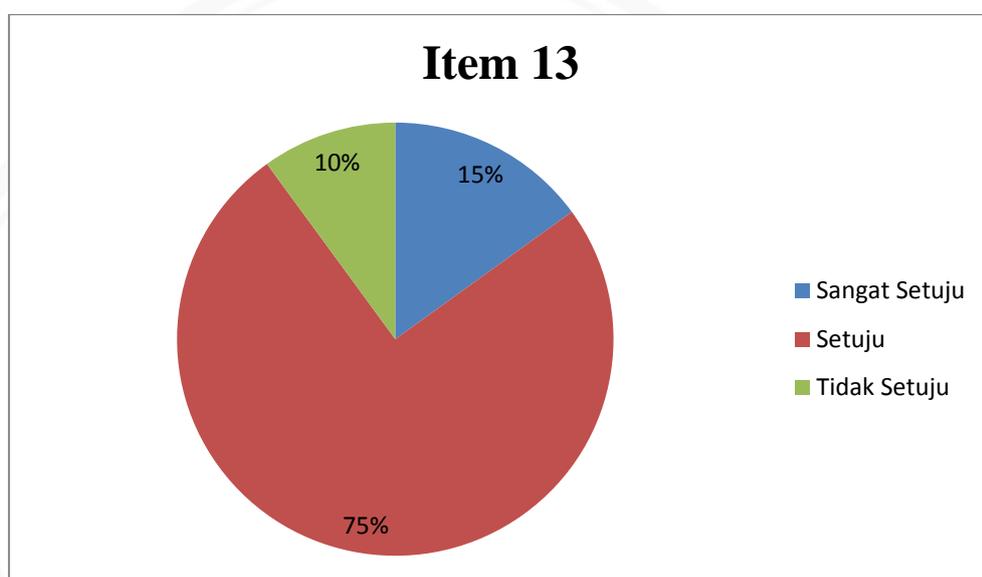


Gambar 13. Diagram tentang kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria kredibilitas petugas *front office* yaitu: petugas mampu meyakinkan pemustaka terkait dengan petugas katakan pada saat melakukan pelayanan. Item X.12 yaitu tentang kredibilitas petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 7 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 7%, 69 responden menyatakan setuju dengan prosentase 69%, dan 24 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 24%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 3,17%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan petugas yang memberikan rasa aman terhadap pelanggan yang ingin menggunakan layanan jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dengan petugas yang memberikan rasa aman terhadap pelanggan yang ingin menggunakan layanan di perpustakaan Universitas Brawijaya.



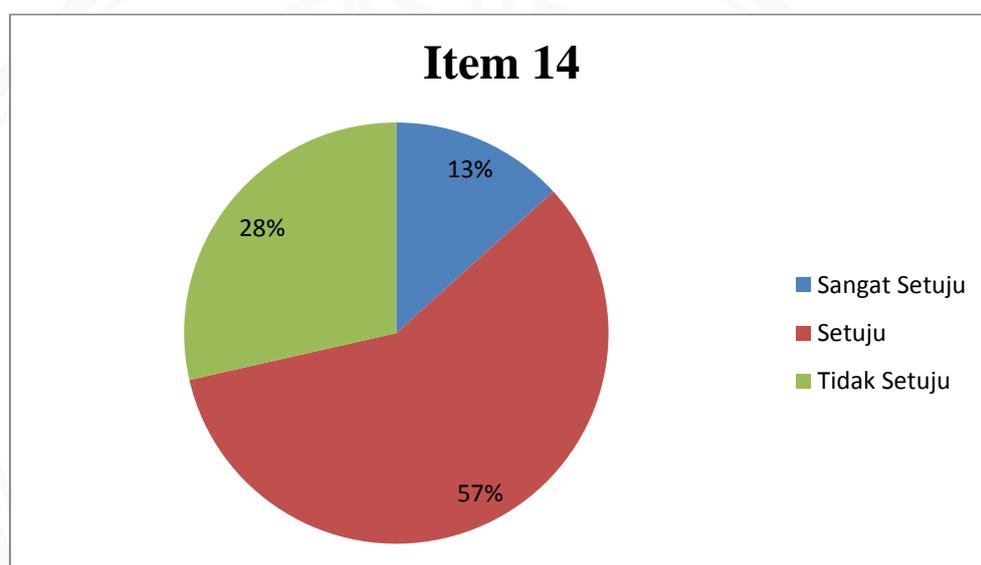
Gambar 14. Diagram tentang petugas lebih memprioritaskan kepentingan pemustaka

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Adapun kriteria memprioritaskan kepentingan pemustaka yaitu: petugas mendahulukan keinginan pemustaka pada saat melakukan pelayanan daripada kepentingannya sendiri. Item X.13 yaitu tentang petugas lebih memprioritaskan kepentingan pemustaka, 2 responden menyatakan sangat tidak setuju dengan prosentase 2%, 28 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 28%, 57 responden menyatakan setuju dengan

prosentase 57%, dan 13 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 13%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 3,05%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan petugas yang mendahulukan kepentingan pemustaka jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dengan petugas yang mendahulukan kepentingan pemustaka di perpustakaan Universitas Brawijaya.

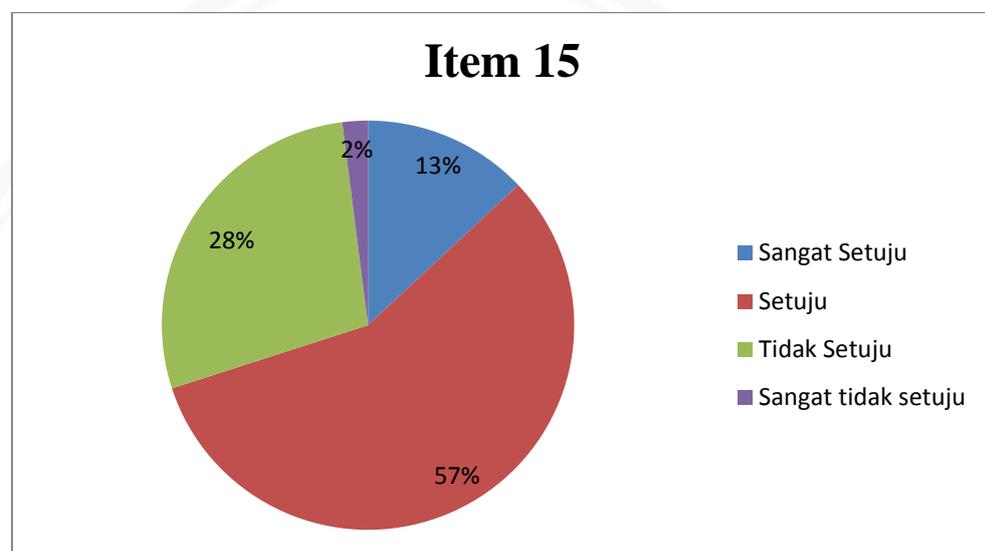


Gambar 15. Diagram tentang petugas yang melayani pemustaka dengan sikap ramah, sopan, dan santun

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Item X.14 yaitu tentang petugas yang melayani pemustaka dengan sikap ramah, sopan, dan santun, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 10 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 10%, 75 responden menyatakan setuju dengan prosentase 75%, dan 15 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 15%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 2,81%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan petugas yang melayani pemustaka dengan sikap ramah, sopan, dan santun jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat setuju dengan petugas yang melayani pemustaka dengan sikap ramah, sopan, dan santun di perpustakaan Universitas Brawijaya.



Gambar 16. Diagram tentang petugas yang melayani dan menghargai setiap pemustaka

Sumber: Hasil Olahan Peneliti, 2017

Item X.15 yaitu tentang petugas yang melayani dan menghargai setiap pemustaka, bahwa diketahui tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, 28 responden menyatakan tidak setuju dengan prosentase 28%, 57 responden menyatakan setuju dengan prosentase 57%, dan 13 responden menyatakan sangat setuju dengan prosentase 13%. Rata-rata pada item ini yaitu sebesar 3,05%.

Berdasarkan paparan di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden yang setuju dengan petugas yang melayani dan menghargai

setiap pemustaka jauh lebih besar dari pada jumlah responden yang menyatakan sangat tidak setuju, tidak setuju, dan sangat setuju petugas yang melayani dan menghargai setiap pemustaka di perpustakaan Universitas Brawijaya.

4.5 Pembahasan

Pembahasan yang akan dilakukan pada sub bab ini mengenai data apa saja yang telah diolah tentang kualitas layanan *front office* di tinjau dari persepsi pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh dapat disimpulkan bahwa di Perpustakaan Universitas Brawijaya Malang tingkat kunjungannya tergolong tinggi oleh pemustaka. Hal tersebut dilihat dari total nilai rata-rata (*Grand Mean*) sebesar 45,57 yang masuk kedalam kriteria tinggi.

Menurut Parasuraman et. al. dalam Qalyubi, 2007:219), menyatakan sepuluh dimensi kualitas sebagai berikut : (1) reliabilitas (konsistensi kinerja dan depedensi pelayanan), (2) responsif (kemampuan dan kesiapan petugas dalam memberikan layanan), (3) kompetensi (petugas memiliki skill dan pengetahuan), (4) akses (kemudahan kontak dan pendekatan), (5) *courtesy* (kesopanan, rasa hormat, ramah dan penuh pertimbangan), (6) komunikasi (konsumen selalu terinformasi), (7) kredibilitas (dapat dipercaya), (8) keamanan (bebas dari rasa bahaya, ragu), (9) pengertian (memahami kebutuhan pengguna), (10) ada yang terlihat (bukti fisik dari pelayanan yang disajikan).

Namun dalam perkembangan selanjutnya Parasuraman et al., dalam Zeithaml dan Bitner (1996: 118) sampai pada kesimpulan bahwa kesepuluh dimensi kualitas pelayanan diatas dirangkumkan menjadi lima dimensi pokok yang terdiri dari *reliability*, *responsiveness*, *assurance* (yang mencakup *competence*, *courtesy*, *credibility*, dan *security*), *empathy* (yang mencakup *access*, *communication* dan *understanding the customer*), serta *tangible*.

Pada penelitian ini terdapat lima indikator yang digunakan untuk menjadi tolak ukur kualitas layanan *front office* di tinjau dari persepsi pemustaka, oleh mahasiswa angkatan 2014, 2015, dan 2016 Universitas Brawijaya. Hasil penelitian yang telah didapatkan dianalisis dengan menggunakan rumus skala interval yang dikategorikan kedalam empat tingkatan yaitu sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Berikut adalah pembahasan dari beberapa aspek kualitas layanan *front office*:

a) Bukti Fisik (*Tangibles*)

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996: 118) menjelaskan mengenai indikator *Tangibles* (bukti fisik); meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

Berdasarkan penelitian di Perpustakaan Universitas Brawijaya pada indikator bukti fisik menunjukkan banyak responden yang menjawab setuju

bahwa penampilan petugas dalam memberikan pelayanan sudah baik, hal ini di buktikan dengan skor sebesar 3,16 termasuk dalam kriteria tinggi. Ruang *front office* sudah bersih dan nyaman yang dapat dibuktikan dengan skor sebesar 3,11 termasuk dalam kriteria tinggi. Petugas telah menerapkan kedisiplinan waktu dan kegiatan sesuai tata tertib perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang dibuktikan dengan skor sebesar 3,05 termasuk dalam kriteria tinggi. Jadi *mean* dari indikator bukti fisik sebesar 3,10.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan bahwa indikator bukti fisik, petugas *front office* saat ini usianya sudah tidak muda lagi, sehingga berpengaruh terhadap penampilan dan cara melayani pemustaka. Seharusnya petugas *front office* dapat diganti dengan usia yang lebih muda agar lebih responsif, enerjik dan lebih menarik. Ruang *front office* dapat ditambahkan parfum ruangan agar pemustaka yang datang bisa lebih nyaman dalam ruangan yang harum. Petugas *front office* dalam melaksanakan tugas masih dapat dikatakan belum sepenuhnya disiplin, terbukti petugas *front office* masih menggunakan telepon pada saat melayani pemustaka. Sehingga dapat mengurangi konsentrasi dan mutu layanan yang diberikan. Seharusnya petugas *front office* bisa lebih konsentrasi lagi saat bekerja melayani pemustaka.

b) Keandalan (*Reliability*)

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996: 118) menjelaskan mengenai indikator Keandalan (*reliability*) yakni kemampuan memberikan pelayanan

yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Berdasarkan penelitian di Perpustakaan Universitas Brawijaya pada indikator kehandalan menunjukkan banyak responden yang menjawab setuju bahwa petugas cermat dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang di buktikan dengan skor sebesar 3,00 termasuk dalam kriteria tinggi. Selain itu menurut responden petugas jarang melakukan kesalahan yang di buktikan dengan skor sebesar 2,65 yang termasuk dalam kriteria tinggi, namun pernyataan tidak setuju sebesar 36 responden yang artinya pada item ini perlu ditingkatkan kualitasnya. Sedangkan responden merasa petugas ahli dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dibuktikan dengan skor sebesar 2,94 yang termasuk dalam kriteria tinggi. Jadi *mean* pada indikator kehandalan sebesar 2,86.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan bahwa indikator kehandalan, petugas masih kurang teliti ketika ada pemustaka yang tidak sesuai dengan identitas dapat masuk ke perpustakaan dengan menggunakan identitas orang lain. Seharusnya petugas *front office* bisa lebih cermat terhadap pemustaka yang masuk perpustakaan dengan mengamati dan mencocokkan antara pemustaka yang akan menggunakan layanan dengan identitas kartu tanda mahasiswa.

c) Daya tanggap (*Responsiveness*)

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996: 118) menjelaskan mengenai indikator daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Berdasarkan penelitian di Perpustakaan Universitas Brawijaya pada indikator daya tanggap menunjukkan banyak responden yang menjawab setuju bahwa responden merasa petugas responsif terhadap pemustaka yang ingin mendapatkan pelayanan yang dibuktikan dengan skor sebesar 2,92 yang tergolong dalam kriteria tinggi, namun pernyataan tidak setuju sebesar 22 responden yang artinya pada item ini perlu ditingkatkan kualitasnya. Selain itu responden juga merasa petugas sudah memberikan pelayanan yang cepat dan tepat yang dibuktikan dengan skor sebesar 3,01 yang termasuk dalam kriteria tinggi. Terakhir responden merasa petugas sudah tepat waktu dalam memberikan layanan dibuktikan dengan skor sebesar 2,94 yang termasuk dalam kriteria tinggi. Jadi *mean* pada indikator daya tanggap sebesar 2,96.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan bahwa indikator daya tanggap, petugas *front office* kurang responsif jika melihat pemustaka mengalami kesulitan atau kebingungan dalam melakukan peminjaman kunci loker. Sebaiknya petugas *front office* membantu pemustaka tersebut agar

tidak terjadi antrian pada peminjaman loker dan pelayanan yang didapatkan pemustaka lebih efektif dan efisien.

Hasil ini didukung oleh penelitian terdahulu yang sudah dilakukan oleh Ahmad Waqar, Muhammad Sahid Soroya, Ghulam fareed Malik (2014) yang menyatakan bahwa, Hasil penelitian menggunakan SERVQUAL menunjukkan bahwa layanan yang diberikan di meja depan di perguruan tinggi medis berafiliasi dengan Universitas Ilmu Kesehatan jatuh dalam kategori empat di Likert skala kuesioner. Koma empat adalah sama dengan setuju dengan pernyataan tersebut. Laporan yang positif, dan koma empat menunjukkan satu titik atas dari yang netral dan satu titik kurang dari yang terbaik. Berarti dari total responden menunjukkan bahwa dalam variabel keandalan dan responsif, harapan pengguna laki-laki secara signifikan lebih tinggi dari pengguna wanita. representasi grafis menunjukkan perbedaan kecil antara persepsi dan harapan.

d) Jaminan (*Assurance*)

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996: 118) menjelaskan mengenai indikator jaminan (*assurance*) mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguguan. Petugas memiliki pengetahuan tentang pelayanan yang diberikan, petugas dapat dipercaya oleh pelanggan, petugas memberikan rasa aman terhadap pelanggan yang ingin menggunakan layanan.

Berdasarkan penelitian di Perpustakaan Universitas Brawijaya pada indikator jaminan menunjukkan banyak responden yang menjawab setuju bahwa responden merasa petugas sudah memiliki pengetahuan yang cukup tentang pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, dibuktikan dengan

skor sebesar 3,16 yang termasuk dalam kriteria tinggi. Selain itu responden juga merasa petugas sudah memberikan rasa aman terhadap pelanggan yang ingin menggunakan layanan, dibuktikan dengan skor sebesar 3,10 yang termasuk dalam kriteria tinggi. Terakhir responden merasa petugas sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka di buktikan dengan skor sebesar 3,17 yang termasuk dalam kriteria tinggi. Jadi *mean* pada indikator jaminan sebesar 3,14.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan bahwa indikator jaminan, petugas *front office* tidak memiliki background perpustakaan, sehingga rasa memiliki perpustakaan dan layanan menjadi kurang. Seharusnya petugas *front office* ditempati sumber daya manusia yang memiliki background perpustakaan. Selain itu, saat pemustaka telah meminjam buku, buku tersebut masih terdeteksi oleh sensor buku yang berada di pintu keluar perpustakaan seakan pemustaka belum melakukan transaksi peminjaman buku di sirkulasi. Seharusnya sensor buku pada pintu keluar peprustakaan dapat diperbaiki agar pemustaka dapat merasa aman saat meminjam buku.

e) Empati (Empaty)

Menurut Zeithaml dan Bitner (1996: 118) menjelaskan mengenai indikator empati (*empaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun, petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan.

Berdasarkan penelitian di Perpustakaan Universitas Brawijaya pada indikator empati menunjukkan banyak responden yang menjawab setuju bahwa responden sudah merasa petugas mendahulukan kepentingan pemustaka, dibuktikan dengan skor sebesar 3,05 yang termasuk dalam kriteria tinggi, namun pernyataan tidak setuju sebesar 28 responden yang artinya pada item ini perlu diperhatikan lagi kualitasnya. Selain itu responden juga merasa petugas sudah melayani dengan sikap ramah, sopan dan santun terhadap pemustaka, dibuktikan dengan skor sebesar 2,81 yang termasuk dalam kriteria tinggi. Terakhir responden merasa petugas sudah melayani dan menghargai setiap pemustaka, dibuktikan dengan skor sebesar 3,05 yang termasuk dalam kriteria tinggi, namun pernyataan tidak setuju sebesar 28 responden yang artinya pada item ini perlu diperhatikan lagi kualitasnya. Jadi *mean* pada indikator empati sebesar 2,97.

Berdasarkan hasil observasi di lapangan bahwa indikator empati, beberapa petugas *front office* terkesan kurang ramah terhadap pemustaka, Seharusnya petugas *front office* bisa menerapkan 3S (senyum, salam, sapa) kepada pemustaka yang baru datang, agar pemustaka terkesan dihargai dan tertarik untuk mengunjungi perpustakaan kembali.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dan hasil analisis data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai “Kualitas Layanan *Front Office* Ditinjau dari Persepsi Pemustaka (Studi Pada Perpustakaan Universitas Brawijaya)” secara umum dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kualitas layanan pada *front office* yang ada di Universitas Brawijaya tergolong tinggi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *grand mean* sebesar 3,00 berada pada rentang nilai 2,51-3,25 yang berarti tinggi. Hasil penelitian dari variabel kualitas layanan dalam kategori tinggi dengan nilai *grand mean* sebesar 3,00. Variabel ini terdiri dari 5 indikator yaitu bukti fisik (*tangibel*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsibility*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empaty*).
 - a) Indikator bukti fisik sudah baik yaitu 3,10. Mayoritas responden menjawab setuju dengan unsur layanan yang meliputi, penampilan petugas, ruangan, dan kedisiplinan, hal ini terlihat dari petugas *front office* yang saat ini usianya sudah tidak muda lagi, sehingga berpengaruh terhadap penampilan dan cara melayani pemustaka.
 - b) Indikator kehandalan sudah baik yaitu sebesar 2,86. Hal ini terbukti mayoritas responden menjawab setuju dengan unsur

layanan yang meliputi, kecermatan petugas, minimnya kesalahan yang dilakukan petugas, tetapi beberapa responden menjawab tidak setuju pada unsur layanan kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dengan prosentase jawaban 36%, selain itu indikator kehandalan dapat dikatakan paling rendah dari indikator yang lain. Hal ini menggambarkan dari petugas yang masih kurang teliti ketika ada pemustaka yang tidak sesuai dengan identitas dapat masuk ke perpustakaan dengan menggunakan identitas orang lain.

- c) Selanjutnya dari indikator daya tanggap sudah baik yaitu 2,96. Mayoritas responden menjawab setuju dengan unsur layanan yang meliputi, responsif, cepat dan tepatnya petugas, serta ketepatan waktu petugas dalam memberikan pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari petugas *front office* yang kurang responsif jika melihat pemustaka mengalami kesulitan atau kebingungan dalam melakukan peminjaman kunci loker.
- d) Selanjutnya dari indikator jaminan sudah baik yaitu 3,14. Mayoritas responden menjawab setuju dengan unsur layanan yang meliputi, pengetahuan yang cukup, dapat dipercaya, dan keamanan kepada pelanggan.
- e) Terakhir dari indikator empati sudah baik yaitu 2,97, namun ada beberapa responden yang menjawab tidak setuju pada

unsur prioritas pelanggan dengan prosentase 28% dan unsur melayani dan menghargai petugas 28%. Beberapa petugas *front office* terkesan kurang ramah terhadap pemustaka

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disebutkan diatas maka peneliti akan membuat beberapa saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan untuk menetapkan suatu kebijakan. Adapun saran yang diberikan yaitu sebagai berikut:

- 1) Indikator bukti fisik memiliki hasil yang baik hanya saja pada ruangan *front office* mungkin perlu adanya perbaikan pada tata letak bagian informasi yang awalnya menghadap membelakangi pintu masuk dan keluar menjadi menghadap depan pintu masuk dan keluar perpustakaan. Seharusnya petugas *front office* dapat diganti dengan usia yang lebih muda agar lebih responsif, enerjik dan lebih enak dipandang. Selain itu petugas *front office* bisa lebih konsentrasi lagi saat bekerja melayani pemustaka.
- 2) Indikator kehandalan memiliki hasil yang rendah sehingga perlu adanya perbaikan dalam hal kecermatan petugas, minimnya kesalahan yang dilakukan petugas, dan terutama pada keahlian petugas. Perbaikan pada kehandalan petugas dengan cara menyelenggarakan pelatihan peningkatan kualitas petugas. Pelatihan dapat bekerjasama dengan perhotelan yang pada umumnya mengedepankan kualitas *front officenya*. Seharusnya petugas *front office* bisa lebih cermat terhadap pemustaka yang masuk

perpustakaan dengan mengamati dan mencocokkan antara pemustaka yang akan menggunakan layanan dengan identitas kartu tanda mahasiswa.

- 3) Indikator jaminan memiliki hasil yang baik. Maka dari ini Petugas perlu meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan kepada pemustaka. Hal ini dapat dilakukan oleh Perpustakaan dengan mengadakan pelatihan maupun penyuluhan tentang pelayanan yang baik kepada pemustaka. Selain itu petugas juga harus mempunyai kredibilitas yang lebih tinggi dari sebelumnya agar pemustaka dapat lebih merasa nyaman dan aman ketika mendapatkan pelayanan. Sebaiknya petugas *front office* membantu pemustaka tersebut agar tidak terjadi antrian pada peminjaman loker dan pelayanan yang didapatkan pemustaka lebih efektif dan efisien.
- 4) Indikator daya tanggap memiliki hasil terendah kedua setelah indikator kehandalan. Indikator daya tanggap dapat ditingkatkan melalui perbaikan kinerja petugas dengan cara mengoptimalkan komunikasi dengan pemustaka. Sehingga pemustaka beranggapan petugas lebih cepat tanggap. Selain itu petugas *front office* seharusnya ditempati oleh sumber daya manusia yang memiliki background perpustakaan, agar petugas dapat memberikan layanan yang maksimal kepada pemustaka. Sensor buku yang terdapat pada bagian *front office* bisa diperbaiki, agar dapat memberikan rasa aman dan nyaman kepada pemustaka saat setelah melakukan transaksi peminjaman buku.
- 5) Indikator empati perlu diperhatikan kembali terutama pada unsur prioritas dan sikap menghargai pemustaka. Hal ini dapat ditingkatkan melalui

empati petugas terhadap pemustaka. Sehingga pemustaka merasa lebih di prioritaskan dan di hargai oleh petugas. Seharusnya petugas *front office* bisa menerapkan 3S (senyum, salam, dan sapa) kepada pemustaka yang baru datang, agar pemustaka terkesan dihargai dan tertarik untuk mengunjungi perpustakaan kembali.



DAFTAR PUSTAKA

- Alex Sobur. 2003, *Psikologi Umum*. Bandung, Pustaka Setia
- Alwi Hasan, et. al. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Balai Pustaka.
- Arikunto, S., 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2007. *Metode Penelitian*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Dharma, Kusuma Kelana, 2011. *Metodologi Penelitian Keperawatan : Panduan Melaksanakan dan Menerapkan Hasil Penelitian*, Jakarta, Trans InfoMedia.
- Fatmawati, E., 2013 *Mata bau penelitian perpustakaan dari ServQual ke LibQual+*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasanah, Zahrotul 2015. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Bagian Shelving Koleksi Umum pada Badan Perpustakaan dan Kearsipan Jawa timur*. Malang: Universitas Brawijaya
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 2002. *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI
- _____, Perpustakaan Nasional RI. 2015. *Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI
- J. Supranto, 2000, *Statistik (Teori dan Aplikasi)*, Edisi Keenam, Jakarta, Erlangga
- Kusumah, Wijaya dan Dedi Dwitagama. 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Edisi : 2. Jakarta : PT Indeks.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Parasuraman, Et, al., 1988, Zeithmal and Bitner, 1996, *Konsep dan Teknik Pengukuran Kualitas Produk Jasa, Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No I, Hal 55-56.

- Perpustakaan Nasional RI. 2013. Standar Nasional Perpustakaan : Perguruan Tinggi. Jakarta: PNRI
- Purwono 2011, *Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: *Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI)*, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komala Sari. 2010. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Septiawan, Bambang. 2016. *Kualitas Layanan Sirkulasi Di Universitas Brawijaya*. Malang: Universitas Brawijaya
- Siagian, Sondang. 1995. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi. 1989. *Metode Penelitian Survey*. Jakarta: LP3ES
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyanto, 2007. *Metodologi Penelitian Bisnis Jakarta*. PT. Gramedia.
- Sulistyo-Basuki.1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Universitas Terbuka
- Steven, Cristy R. 2013. *Reference reviewed and re-invisioned revampinng librarian and desk-centric service with LibStARs and LibAnswers*. Pomana: California State Polytechnic University
- Suwarno Wiji, 2009. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*. Bogor. Ghalia Indonesia
- _____, 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*. Bogor. Ghalia Indonesia
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta:Sagung Seto
- Sutarno, NS 2008. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: CV. Sagung Seto
- Tjiptono, Fandy 2004. *Pemasaran Jasa*, Bayu Media Malang.
- Tjiptono, Fandy & Anastasia Diana. 2003. *Total Quality Management*, Yogyakarta : Andi

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

Universitas brawijaya, 2016, “visi dan misi”, diakses pada tanggal 20 januari 2017 dari <https://ub.ac.id/id/about/vision-and-mission/>

Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Ed. IV. Yogyakarta : Andi.

Waqar Ahmad, Soraya Mohammad Sahid, dan MarlikGhulam Fareed, 2014. *Service quality of library front desk staff in medical colleges of Lahore*. Pakistan: Universitas Lahore.

Wijaya, Toni. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta. PT INdeks

