



## Analisa Kepuasan Layanan Perpustakaan dengan Minat Kunjung Mahasiswa di Perpustakaan STPKAT Santo Fransiskus Asisi Semarang Tahun 2023/2024

Bersilius Candra Kusumawardi

STPKat Santo Fransiskus Asisi Semarang, Indonesia

Korespondensi penulis : [bersilius93@gmail.com](mailto:bersilius93@gmail.com)

**Abstract:** This study aims to determine whether there is a relationship between satisfaction with library services and students' interest in visiting the school library. The data analysis techniques used in this research include normality testing, linearity testing, reliability testing, and product-moment correlation testing. The research population consists of all 51 students of STPKAT Santo Fransiskus Asisi Semarang for the 2023/2024 academic year. The research subjects come from different educational levels and age groups, with varying abilities and interests in visiting the library. The sample consists of 10 students selected from those who have previously visited the school library, using a questionnaire as the research instrument. The data analysis techniques applied include normality testing, linearity testing, reliability testing, and product-moment correlation testing. The results of the product-moment correlation analysis show that the correlation value between the library service satisfaction variable ( $X$ ) and students' interest in visiting the library is  $0.667 > 0.05$ , indicating a significant relationship between these two variables.

**Keywords:** Library, Service, Satisfaction, Interest, Visiting.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi ada atau tidaknya hubungan antara kepuasan terhadap layanan perpustakaan dengan minat siswa dalam mengunjungi perpustakaan sekolah. Metode analisis data yang digunakan mencakup uji normalitas, uji linearitas, uji reliabilitas, serta uji korelasi product moment. Populasi penelitian terdiri dari seluruh mahasiswa STPKAT Santo Fransiskus Asisi Semarang tahun akademik 2023/2024, dengan total 51 mahasiswa. Subjek penelitian memiliki latar belakang tingkat pendidikan dan usia yang beragam, serta perbedaan dalam kemampuan dan minat berkunjung ke perpustakaan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 mahasiswa. Seluruh 51 mahasiswa yang menjadi subjek penelitian merupakan individu yang pernah mengunjungi perpustakaan STPKAT dan memberikan tanggapan melalui angket penelitian. Analisis data dilakukan menggunakan uji normalitas, uji linearitas, uji reliabilitas, serta uji korelasi product moment. Hasil analisis korelasi product moment menunjukkan bahwa variabel kepuasan layanan perpustakaan ( $X$ ) dan minat kunjungan siswa memiliki nilai korelasi sebesar  $0,667 > 0,05$ , yang mengindikasikan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut.

**Kata kunci:** Kepuasan, Layanan, Perpustakaan, Minat, Kunjungan.

### 1. PENDAHULUAN

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan didefinisikan sebagai sebuah institusi yang mengelola koleksi karya tulis, cetak, dan/atau rekam secara profesional dengan sistem yang terstandarisasi. Tujuannya adalah untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, serta rekreasi bagi para pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan masyarakat.

Secara umum, perpustakaan dapat diartikan sebagai tempat yang berfungsi untuk menghimpun, mengelola, serta menyebarkan berbagai macam informasi. Informasi ini dapat berupa sumber cetak maupun rekaman dalam berbagai bentuk media, seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, dan komputer. Semua koleksi tersebut disusun berdasarkan sistem tertentu dan digunakan sebagai sarana pembelajaran melalui kegiatan membaca serta pencarian informasi bagi masyarakat yang membutuhkannya.

Salah satu sistem manajemen perpustakaan berbasis open-source yang banyak digunakan adalah **SLiMS** (Senayan Library Management System). Sistem ini dikembangkan oleh **Senayan Developers Community (SDC)** dan berfungsi sebagai sistem otomatisasi perpustakaan. SLiMS memungkinkan pengelolaan perpustakaan dengan berbagai fitur, seperti **pencarian OPAC (Online Public Access Catalog), bibliografi, layanan sirkulasi, dan manajemen koleksi**. Berdasarkan observasi awal, perpustakaan yang menggunakan sistem ini telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti komputer, Wi-Fi, AC, meja, kursi, serta fasilitas penunjang lainnya untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka.

Keberadaan perpustakaan dalam suatu institusi pendidikan memiliki peran yang sangat krusial dalam mendukung kemajuan dan perkembangan akademik. Perpustakaan merupakan penyedia informasi yang esensial bagi kegiatan pendidikan dan penelitian. Sebagai unit informasi, perpustakaan harus memiliki sarana dan prasarana yang memadai serta mampu memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka. Kepuasan pemustaka menjadi indikator utama dalam layanan perpustakaan berbasis pengguna, sehingga perpustakaan harus meningkatkan kualitas layanan dan menciptakan lingkungan yang nyaman agar minat kunjung pemustaka semakin meningkat.

**Minat**, yang dalam bahasa Inggris disebut *interest*, merupakan kecenderungan seseorang untuk melakukan suatu aktivitas secara terus-menerus dengan penuh antusiasme dan kepuasan. Minat bukanlah bawaan lahir, tetapi dapat dibentuk, dipelajari, serta dikembangkan. Selama ini, minat kunjungan pemustaka ke perpustakaan masih menjadi tantangan. Banyak pemustaka yang memiliki tingkat kunjungan rendah, yang terlihat dari minimnya jumlah kunjungan harian ke perpustakaan.

Menurut Marksheffe, minat memiliki beberapa karakteristik, antara lain:

1. Minat bukan merupakan faktor bawaan, tetapi dapat dikembangkan melalui usaha dan pembelajaran.
2. Minat dapat dikaitkan dengan tujuan tertentu yang mendorong seseorang untuk

bertindak.

3. Dalam konteks sosial, minat erat kaitannya dengan kondisi emosional seseorang.
4. Minat sering kali mengarah pada inisiatif dan mempengaruhi perilaku individu.

**Kunjungan** dapat diartikan sebagai tindakan mendatangi suatu tempat untuk melihat, menggunakan, atau memanfaatkan fasilitas yang tersedia. Dalam konteks perpustakaan, minat kunjung merupakan dorongan batin yang membuat seseorang ingin mengunjungi perpustakaan dan memanfaatkan fasilitas yang disediakan, terutama dalam membaca koleksi yang tersedia. Minat kunjung sangat berkaitan erat dengan minat baca dan keterampilan membaca seseorang (Darmono, 2001:182).

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi minat kunjungan pemustaka ke perpustakaan, antara lain:

- Kebutuhan informasi dan referensi akademik
- Kelengkapan koleksi perpustakaan
- Kualitas layanan perpustakaan
- Kenyamanan lingkungan dan fasilitas yang tersedia
- Perpustakaan sebagai tempat belajar atau ujian

**Kepuasan** dapat diartikan sebagai kondisi di mana seseorang merasa senang dan sejahtera karena berhasil mencapai suatu tujuan atau harapan. Menurut Chaplin (2008:444), kepuasan merupakan perasaan yang muncul ketika seseorang berhasil memenuhi suatu motivasi. Dalam konteks perpustakaan, kepuasan pemustaka bergantung pada terpenuhinya berbagai kebutuhan informasi, yang dapat mencakup:

- Kebutuhan akademik dan dokumentasi ilmiah
- Kebutuhan informasi harian
- Kebutuhan memahami berbagai bidang ilmu
- Kebutuhan terhadap informasi yang cepat dan mutakhir
- Kebutuhan rekreatif, spiritual, serta keagamaan (Haq, 2006:10)

Setiap individu memiliki kebutuhan yang berbeda dan akan berusaha untuk memenuhinya dengan berbagai cara. Jika kebutuhan mereka terpenuhi, mereka akan merasa puas, tetapi jika harapan mereka tidak sesuai dengan kenyataan, maka akan timbul rasa kecewa.

Menurut **Standar Nasional Indonesia (SNI) No. 7329:2009** tentang perpustakaan sekolah, Pasal 2 Ayat 13 menyatakan bahwa tenaga perpustakaan sekolah adalah tenaga kependidikan yang bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas kepastakawanan di sekolah. Selain itu, Pasal 8 Ayat 2 mengatur bahwa tenaga perpustakaan sekolah harus mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan kepastakawanan dari lembaga yang terakreditasi guna meningkatkan kompetensinya.

Berdasarkan data tahun 2023 - 2024 yang diperoleh jumlah pengunjung perpustakaan STPKAT Santo Fransiskus Asisi Semarang:

**Tabel 1.** Data Perpustakaan

Bulan	Data Pengunjung	Data Peminjam	Data Buku yang Dipinjam
Juli	0	0	0
Agustus	535	198	296
September	700	228	357
Oktober	720	197	295
November	476	191	283
Desember	193	39	51
Januari	512	434	669
Februari	346	332	565
Maret	584	295	490
April	520	356	509
Mei	333	305	470
Juni	195	2	3

Sumber: Data Perpustakaan(2023-2024)

Untuk menilai apakah koleksi dan layanan perpustakaan telah memenuhi kebutuhan pengguna, penting bagi perpustakaan untuk mempertimbangkan tingkat kepuasan pemustaka. **Kepuasan pemustaka** diartikan sebagai perbandingan antara kebutuhan yang dapat dipenuhi oleh perpustakaan dengan kebutuhan yang belum terpenuhi. Sebuah perpustakaan dianggap bernilai jika mampu memenuhi kebutuhan pengguna dengan baik.

Ekspresi kepuasan atau ketidakpuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan, minat baca, serta frekuensi kunjungan ke perpustakaan dapat menjadi masukan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, penelitian ini dilakukan dengan fokus pada "**Hubungan Kepuasan Layanan dengan Minat Kunjungan ke Perpustakaan STPKAT Santo Fransiskus Asisi Semarang.**"

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan antara kepuasan layanan perpustakaan dengan minat kunjungan mahasiswa ke perpustakaan sekolah.

## **2. METODE**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kuantitatif. Menurut Creswell, penelitian kuantitatif merupakan upaya investigasi terhadap suatu permasalahan, di mana masalah yang ada menjadi dasar bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Selanjutnya, peneliti menentukan variabel yang akan diteliti dan mengukurnya dengan angka untuk dianalisis sesuai dengan prosedur statistik yang berlaku. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menarik kesimpulan atau melakukan generalisasi terhadap teori yang diuji.

Penelitian ini dilakukan dengan pengumpulan data di lapangan, yang kemudian dianalisis dan disimpulkan berdasarkan data yang diperoleh dari buku absensi kunjungan perpustakaan. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian korelasional, yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel serta sejauh mana korelasi di antara variabel-variabel tersebut.

Menurut Sugiyono (2015:224), hipotesis asosiatif adalah dugaan mengenai hubungan antara variabel dalam suatu populasi, yang kemudian diuji melalui sampel yang diambil dari populasi tersebut. Peneliti menggunakan teknik statistik korelasi product moment, sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2015:228). Teknik ini digunakan untuk mengetahui hubungan serta membuktikan hipotesis antara dua variabel, dengan syarat data kedua variabel berbentuk interval atau rasio, serta bersumber dari populasi yang sama.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh mahasiswa angkatan 2013/2014 STPKAT Santo Fransiskus Asisi Semarang, yang berjumlah 51 orang. Para mahasiswa ini berasal dari tingkat yang sama tetapi memiliki usia, kemampuan, dan minat berkunjung ke perpustakaan yang beragam. Dari populasi tersebut, 10 mahasiswa dipilih sebagai sampel penelitian.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji normalitas, uji linearitas, uji reliabilitas, dan uji korelasi product moment.

## **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan layanan perpustakaan memiliki hubungan yang signifikan dengan minat kunjungan siswa. Hal ini dibuktikan melalui hasil angket yang disebarakan kepada mahasiswa STPKAT Santo Fransiskus Asisi Semarang, yang

menunjukkan adanya hubungan antara variabel kepuasan layanan perpustakaan (X) dan minat kunjungan siswa ke perpustakaan (Y). Korelasi antara kedua variabel tersebut memiliki nilai 0,667, yang menunjukkan hubungan yang kuat dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat korelasi yang signifikan antara kepuasan layanan perpustakaan dan minat kunjungan siswa.

Menurut Darmono (2001:132), bagian layanan dalam perpustakaan memiliki peran utama karena berkaitan langsung dengan pengguna. Tujuan utama perpustakaan adalah memastikan koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara optimal oleh pengguna, sehingga kebutuhan mereka harus selalu diperhatikan. Perpustakaan tidak hanya sekadar tempat penyimpanan koleksi, tetapi juga sebagai sumber pengetahuan yang dapat menarik minat pengunjung.

Bitner dan Hubbert (Cullen, 2001) menjelaskan bahwa terdapat dua perspektif dalam melihat kepuasan pengguna layanan perpustakaan:

1. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap pertemuan layanan tertentu
2. Kepuasan secara keseluruhan terhadap organisasi berdasarkan pengalaman yang diperoleh

Dari pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan perpustakaan sangat mempengaruhi minat baca siswa. Untuk meningkatkan minat kunjungan, petugas perpustakaan perlu memberikan pelayanan yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Keramahan petugas dan kualitas koleksi yang tersedia akan meningkatkan ketertarikan siswa untuk datang ke perpustakaan. Semakin sering siswa berkunjung, semakin tinggi pula kemungkinan mereka untuk membaca dan memanfaatkan koleksi yang tersedia, sehingga pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan perpustakaan.

Hasil penelitian Firdaus (2013:68) menunjukkan bahwa berdasarkan analisis regresi, nilai t-hitung (5,336) lebih besar dari t-tabel (1,6772). Ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel pemberian tugas-tugas dengan intensitas kunjungan ke perpustakaan STPKAT Santo Fransiskus Asisi Semarang. Dari hasil penelitian, 82% (41 mahasiswa) menyatakan bahwa perpustakaan sangat dibutuhkan, sedangkan 18% (9 mahasiswa) menyatakan sebaliknya. Dengan demikian, mayoritas responden sepakat bahwa keberadaan perpustakaan sangat penting bagi mahasiswa. Perpustakaan dianggap sebagai jantung pendidikan karena berperan sebagai sumber informasi dan pusat pengetahuan, sebagaimana yang dinyatakan oleh 62% responden dalam penelitian ini.

Afrizawati (2014:8) dalam penelitiannya menemukan bahwa variabel minat baca (X1) memiliki koefisien 3,302% dengan tingkat signifikansi 0,001%, sementara variabel intensitas kunjungan (X2) memiliki koefisien 10,524% dengan tingkat signifikansi 0,000%. Hal ini menunjukkan bahwa baik minat baca maupun intensitas kunjungan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pemanfaatan perpustakaan.

Hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa kualitas layanan perpustakaan, yang mencakup Tangibles (bukti fisik), Responsiveness (daya tanggap), Reliability (keandalan), Assurance (jaminan), dan Empathy (empati), memiliki pengaruh signifikan terhadap minat baca mahasiswa dan intensitas kunjungan ke perpustakaan. Pengujian simultan dengan distribusi F menunjukkan nilai regresi sebesar 177,650 dengan signifikansi 0,000 ( $<0,05$ ), yang menegaskan bahwa kelima dimensi kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kunjungan dan minat baca mahasiswa.

Berdasarkan hasil analisis data serta pandangan para ahli mengenai hubungan antara kepuasan layanan perpustakaan dan minat kunjungan siswa, dapat disimpulkan bahwa kepuasan layanan perpustakaan berkontribusi secara signifikan terhadap meningkatnya minat siswa untuk berkunjung ke perpustakaan. Hal ini juga diperkuat oleh hasil penelitian yang dilakukan di SMA Negeri 3 Kota Mojokerto, yang menunjukkan hubungan positif antara kepuasan layanan dan minat kunjungan siswa. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori yang telah ada dan menegaskan bahwa kualitas layanan perpustakaan memainkan peran penting dalam meningkatkan minat kunjungan serta pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh siswa.

#### 4. PENUTUP

##### Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara kepuasan layanan perpustakaan dan minat kunjungan siswa ke perpustakaan di STPKAT Santo Fransiskus Asisi Semarang, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa korelasi antara **kepuasan layanan perpustakaan (X) dan minat kunjungan siswa (Y) memiliki nilai sebesar 1**, yang menandakan hubungan yang sangat kuat, dengan tingkat signifikansi **0,000 < 0,05**, sehingga dapat dikatakan bahwa hubungan tersebut signifikan. Selain itu, nilai korelasi yang diperoleh sebesar **0,667**, yang mengindikasikan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan layanan perpustakaan dan minat kunjungan siswa.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Afrizawati. (2014). Pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap minat baca dan intensitas kunjungan mahasiswa pada perpustakaan jurusan administrasi bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Politeknik Negeri Sriwijaya.
- Bafadal, I. (2001). Pengelolaan perpustakaan sekolah. Bumi Aksara.
- Chaplin, D. J. (2008). Kamus lengkap psikolog. Raja Grafindo Persada.
- Cullen, R. (2001). Perspectives on user satisfaction surveys. *Library Trends*, 49, 1-20.
- Darmono. (2007). Perpustakaan sekolah: Pendekatan aspek manajemen dan tata kerja. Grafindo.
- Firdaus. (2013). Pengaruh pemberian tugas-tugas terhadap intensitas kunjungan perpustakaan SMP Negeri 3 Semarang. Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.
- Larson, C. (2012). Undergraduate students' satisfaction with library services in a faculty library in University of Education Winneba, Ghana. University of Education Winneba.
- Martensen, A., & Gronholdt, L. (2003). Improving library users' perceived quality, satisfaction and loyalty: An integrated measurement and management system. *Journal of Service Management*, 29(3), 298-317.
- Saiful-Haq, R. (2006). Pengantar manajemen perpustakaan madrasah. Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah.
- Sinaga, D. (2005). Mengelola perpustakaan sekolah. Bejana.
- Sugiyono. (2015). Statistika untuk pendidikan. Alfabeta.
- Sutarno, N. S. (2008). Kamus perpustakaan dan informasi. Jala.