**HUBUNGAN KEPUASAN MAHASISWA DENGAN MINAT BERKUNJUNG MAHASISWA KE PERPUSTAKAAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA**

Panji Raharjo Afiq

Jurusan Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan,

Universitas Negeri Surabaya

Email: pra.protectacid@gmail.com

**Desi Nurwidawati**

Jurusan Psikologi, Fakultas Ilmu Pendidikan,

Universitas Negeri Surabaya

Email: desi.widawati@gmail.com

Abstrak

Perpustakaan merupakan jantung dari sebuah institusi, khususnya institusi Pendidikan Tinggi. Kesuksesan pengelolaan perpustakaan menjadi indikator keberhasilan institusi dalam meningkatkan kualitas indivdu melalui peningkatan minat baca. Diperlukan model pengelolaan perpustakaan yang efektif dan pemberian pelayanan yang prima agar pengunjung merasa puas dan menunjukkan minat yang tinggi untuk mengunjungi perpustakaan secara konsisten. Kepuasan Mahasiswa terhadap perpustakaan merupakan perasaan yang muncul dari dalam diri mahasiswa terhadap proses pemenuhan kebutuhan mahasiswa terkait pencarian literatur setelah membandingkan dengan kondisi perpustakaan. Minat berkunjung merupakan suatu usaha untuk mendatangi suatu tempat, dalam hal ini adalah perpustakaan, dengan didasari oleh dorongan dari dalam diri seseorang dimana dorongan tersebut melebihi dorongan untuk melakukan hal lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Hubungan antara Kepuasan Mahasiswa dengan Minat Berkunjung Mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Rancangan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif korelasional. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan angket dengan pengambilan sampel menggunakan purposive sampling sebanyak 345 mahasiswa dari 8 jurusan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang pernah berkunjung ke Perpustakaan Fakultas. Data dianalisis dengan menggunakan uji korelasi product moment. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifkansi kepuasan mahasiswa dan minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan sebesar 0,000 (p<0,05) dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,644 dan data berdisitribusi normal. Berdasarkan hasil penelitian secara keseluruhan disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya.

**Kata kunci:** Kepuasan Mahasiswa, Minat Berkunjung Mahasiswa.

CORRELATION BETWEEN STUDENT’S SATISFACTION WITH STUDENT’S INTEREST TO VISIT THE EDUCATION FACULTY’S LIBRARY ON SURABAYA STATE UNIVERSITY

Abstract

Library is the heart of an institution, especially in Higher Education Institution. The success of library management is a part of institution's successful indicators in human quality's development through improve the interest to read. it was required a library management's model effectively and a providing excellent services so library visitors feel satisfied and show in their interest to visit the library consistenly. Student satisfaction to library is a feeling that appear from students for fulfilling their needs about literature searching after comparing with the library's condition. Interest to visit is an effort for visit somewhere, in this case is library, with, basically, an urges from students which it's grow bigger than another urges. This research has aim to knowing about correlation between student’s satisfactions with student’s interest to visit the Faculty’s Library of Surabaya State University. The design of method that be used in this research is the correlational quantitative approach. The collecting data method in this research used interview and questionnaire with used purpossive sampling in 345 respondents according from 8 departments of Education Faculty in Surabaya State University who had been visited the faculty’s library. The data is being analyzed with used correlation product moment test. The result from this research’s analysis showed that significance value about student’s satisfaction and student’s interest as 0,000 (p<0,05) with correlation coefficient value as 0,644 and the data was distributed normally. This result can be concluded that there is any correlation between student’s satisfactions with student’s interest to visit the Faculty’s Library of Surabaya State University.

**Keywords:** Student’s satisfaction, student’s interest to visit, Faculty’s Library.

# **PENDAHULUAN**

Pendidikan sebagai media pengembangan diri (*self-development*) bagi manusia menjadi suatu kebutuhan primer yang tidak dapat digantikan. Munculnya urgensi pendidikan didasarkan pada kondisi globalisasi zaman dimana semua kebutuhan harus tersedia dengan cepat dan tidak terikat batas ruang. Adanya globalisasi memunculkan asumsi bahwa manusia yang tidak memiliki kualitas yang dibentuk dari pola pendidikan akan kalah bersaing dengan manusia yang memiliki kualitas tersebut.

Kualitas manusia juga ditentukan dari sejauh mana ia mempelajari berbagai aspek pengetahuan yang ada di sekitarnya. Pengetahuan dalam bentuk visual seperti membaca buku menjadi andil yang besar kontribusinya dalam memenuhi proses pembelajaran diri dalam manusia. Sehingga peran Perpustakaan sebagai institusi penyedia buku juga ikut berkontribusi dalam mencerdaskan manusia. Perpustakaan menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 43 Tahun 2007 adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan /atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Menurut Bafadal (2011: 3) perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Perpustakaan harus memiliki sinergitas dalam mendukung proses pendidikan dan penggalian ilmu pengetahuan, sesuai dengan misi yang diusung dalam The IFLA/UNESCO School Library Gudilines yang diterbitkan oleh International Federation of Library Associaton (IFLA), organisasi perpustakaan dunia yang dikelola oleh UNESCO (2002: 6). Dengan demikian keberadaan perpustakaan harus mampu menyediakan berbagai macam sumber ilmu, baik berupa fisik dalam bentuk buku maupun non fisik lainnya, yang mampu menjadi refrensi utama bagi para pemustaka.

Eksistensi perpustakaan, dewasa ini, mendapat tantangan dari permasalahan yang timbul di tengah masyarakat, yakni rendahnya daya membaca masyarakat dan minat mengunjungi perpustakaan yang rendah. Menurut informasi yang diungkapkan Kepala Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI, Titi Kismiati, yang merujuk pada data yang dikeluarkan Badan Pusat Statistik tahun 2012, sebanyak 91,58 persen penduduk Indonesia yang berusia 10 tahun ke atas lebih suka menonton televisi. Dan hanya sekitar 17,58 persen penduduk yang gemar membaca buku, surat kabar, atau majalah. Lanjut Titi, Perpustakaan Nasional melakukan kajian terkait minat baca masyarakat Indonesia menunjuk angka 25,1 Persen (regional.kompas.com/ 28 April 2016/ diakses pada 9 Mei 2016).

Perguruan Tinggi, sebagai lembaga pendidikan tinggi di Indonesia, menjadi salah satu institusi yang wajib memiliki perpustakaan. Layanan pengunjung sebagai salah satu aspek pokok dalam pengelolaan perpustakaan adalah poin penting keberhasilan perpustakaan itu sendiri. Karena indikator keberhasilan pengelolaan perpustakaan ditentukan dari sejauh mana pemberian layanan perpustakaan terhadap pengunjung, terutama pengunjung dari kalangan mahasiswa. Prastowo (2012:245) mengemukakan bahwa, “.... tujuan pelayanan perpustakaan yang prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus kepada pelanggan”. Menurut Zithaml (dalam Rossela, 2010: 3) mendifinisikan layanan yang berkualitas sebagai berikut “*Service Quality as perceived by customer, can be defined as the extent at discrepancy between customers expectation or desires and their perception*” atau pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan dapat difenisikan sebagai perbandingan antara ekspektasi atau keinginan pelanggan dengan persepsi yang dimilikinya.

Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya merupakan salah satu perpustakaan pendidikan tinggi yang menyediakan layanan perpustakaan di tingkat perguruan tinggi, khususnya di fakultas di bawah universitas tersebut. Perpustakaan Fakultas Menyediakan 3500 buku berbahasa Indonesia, 128 buku berbahasa asing, dan 28 jurnal dari berbagai perguruan tinggi di Indonesia dan Malaysia. Selain itu, untuk menunjang kebutuhan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas dan/atau skripsi, Perpustakaan Fakultas menyediakan skripsi karya alumni dari kedelapan jurusan yang ada di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang tersusun rapi di dalam rak khusus.

Penulis melakukan studi pendahuluan terhadap petugas Perpustakaan Fakultas dan melakukan tanya jawab dengan beberapa mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Penulis menemukan fenomena bahwa jumlah pengunjung perpustakaan yang sering mengalami fluktuasi tiap tahunnya. Faktor yang mempengaruhi jumlah pengunjung pun bervariasi, mulai dari kurang lengkapnya jumlah koleksi yang dimiliki, belum maksimalnya penunjang pencarian refrensi berupa *wifi*, dan lain sebagainya. Kecenderungan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan untuk mencari refrensi bagi tugasnya di tempat lain seperti Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya, Perpustakaan Provinsi Jawa Timur, atau Perpustakaan di Universitas lain juga memberikan kontribusi dalam penurunan jumlah pengunjung. Selain itu peneliti juga menemukan adanya kecenderungan mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya untuk lebih memilih mengunjungi ruang baca di masing-masing jurusan daripada mengunjungi Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Hal ini pun memberikan dampak dalam menentukan tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan menurunkan minat mahasiswa untuk mengunjungi Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan.

Kepuasan menurut Kotler (dalam Rossela, 2010: 10-11) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk (atau pelayanan jasa) dengan harapan-harapannya. Beberapa faktor yang menentukan kepuasan seseorang mengenai kualitas jasa diperkenalkan oleh Zeithaml (dalam Undari, 2015: 2) sebagai lima dimensi jasa, yang terdiri dari:

1. *Reliability* (kehandalan),yaitu kemampuanuntuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali,
2. *Responsiveness* (daya tanggap),yaitu kemauan atau keinginan para petugas untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan. Membiarkan pelanggan menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas dan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadinya. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan,
3. *Assurances* (jaminan),meliputi kemampuan, pengetahuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontrak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan resiko,
4. *Empathy* (empati),yang meliputi sikap kontrak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan, dan
5. *Tangiable* (bukti fisik),tersedianya fasilitas fisik perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa.

Kepuasan pengunjung dapat dicapai apabila dari keseluruhan faktor yang mempengaruhi pada pembahasan sebelumnya dapat diterapkan secara berkelanjutan Menurut Kotler (dalam Rossela, 2010: 16-19) ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengunjung, yakni: (1) Sistem Keluhan dan Saran melalui surat tertulis atau media komunikasi; (2) Survei Kepuasan Pengunjung dengan memberikan beberapa pertanyaan dan / atau pengunjung diminta untuk mengungkapkan pernyataan; (3) *Ghost Shopping* dengan memperkerjakan orang diluar internal perpustakaan untuk mengukur kinerja perpustakaan; dan (4) *Lost Costumer Analyze* yakni mencari tahu penyebab pengunjung tidak lagi mengunjungi perpustakaan.

Minat Berkunjung merupakan suatu usaha untuk mendatangi suatu tempat dengan didasari oleh dorongan dari dalam diri seseorang, dimana dorongan tersebut melebihi dari dorongan untuk melakukan hal-hal lainnya. Menurut Krapp (dalam Schunk, 2012: 319) Minat muncul dikarenakan 2 (dua) karakteristik, yakni

1. karakteristik yang muncul dari dalam individu, Pada karakterisik individu, minat muncul karena watak yang terbentuk dari individu tersebut yang dipengaruhi oleh persepsi yang dimiliki terhadap objek dan motivasi pribadi dalam memenuhi kebutuhan yang dimiliki objek.
2. karakteristik situasi dari luar individu. pada karakteristik situasi adalah hal yang terkait dengan daya tarik konteks. Daya tarik konteks mencakup hal-hal yang ada diluar individu untuk membangkitkan ketertarikan individu terahadap hal tersebut, seperti dorongan yang muncul dari lingkungan keluarga (motivasi keluarga), dorongan yang muncul dari kelompok yang memengaruhi individu, dan adanya dorongan dalam lingkungan sekunder (lingkungan sekolah, kerja, dan institusi).

Berdasarkan karakteristik yang dipaparkan Krapp, maka ditentukan faktor yang mempengaruhi minat terdiri dari: (1) Karakteristik Individu (Internal) yang mencakup (a) persepsi pribadi dan (b) motivasi pribadi; dan (2) Karakteristik Situasi (Eksternal) yang mencakup (c) Motivasi Keluarga, (d) Kelompok Refrensi, dan (e) Motivasi Akademik.

Kepuasan mahasiswa dan minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya merupakan dampak dari pengelolaan perpustakaan yang sistematis dan tertata. Minat berkunjung mahasiswa akan tinggi apabila kepuasan yang dirasa mahasiswa terhadap perpustakaan tinggi. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Motiang (2014: 45-46) menunjukkan bahwa sebanyak 56% atau 130 responden dari total 233 responden menyataka puas terhadap pelayanan dan kondisi perpustakaan Universitas Limpopo dan sebanyak 96 responden (41,20%) mengunjungi perpustakaan Universitas Limpopo setiap minggu.

Berangkat dari fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui apakah dalam pelaksanaan pengelolaan perpustakaan, pengelola telah memberikan layanan yang terbaik bagi mahasiswa sehingga mahasiswa merasa puas, dan memberikan pengaruh dalam meningkatkan minat berkunjung mahasiswa ke perpustakaan fakultas. Penulis melakukan penelitian yang disusun dalam karya ini dengan judul “Hubungan Kepuasan Mahasiswa dengan Minat Berkunjung Mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya”.

Penelitian ini memiliki beberapa manfaat yakni secara teoritis dan praktis. Pertama, manfaat teoritis dari penelitian ini adalah menambah bahan kajian keilmuan di bidang Manajemen Pendidikan khususnya teori Evaluasi Pendidikan di bidang Manajemen Layanan khusus dalam upaya meningkatkan kualitas dan mutu lembaga, serta menjadi indikator dalam peningkatan mutu pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan. Kedua, manfaat praktis yakni: (a) Bagi penulis sebagai sarana pengembangan diri dalam mengaplikasikan disiplin ilmu Manajemen Pendidikan khususnya dalam Manajemen Layanan Khusus; (b) Bagi Pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan dalam mengoptimalkan pemberian layanan kepustakaan bagi mahasiswa secara khusus, dan masyarakat secara umum. (c) bagi peneliti lain sebagai wawasan tentang konsep bidang kajian Manajemen Layanan Khusus.

**METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional karena bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel, menguji hipotesis dari kedua variabel, dan menganalisis hasil data dengan rumus statistik. Tedapat dua variabel dalam penelitian yang terangkum dalam rancangan penelitian sebagaimana digambarkan berikut:

Kepuasan Mahasiswa (X)

Minat Berkunjung Mahasiswa (Y)

**Gambar. 3.1 Rancangan penelitian**

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang terdiri dari 8 jurusan dan 4 angkatan. Jumlah keseluruhan populasi adalah 3457 mahasiswa. Selanjutnya dari jumlah populasi tersebut diambil sampel yang akan mewakili responden. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2010: 124) dengan kriteria calon responden yang ditetapkan sebagai berikut:

1. Pengunjung merupakan mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang terdaftar pada Sistem Informasi Akademik (SIAKAD UNESA),
2. Pengunjung pernah mengunjungi dan menggunakan fasilitas Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya sekurang-kurangnya 3 (tiga) kali,
3. Pengunjung tergabung ke dalam anggota Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya, yang dibuktikan dengan kartu keanggotaan yang berstampel Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan.

Berdasarkan kriteria di atas, penentuan sampel dari penelitian ini menggunakan rumus yang diungkapkan Zainuddin(dalam Yanuar, 2015: 3) sebagai berikut:

Dengan jumlah minimal sampel sebanyak 343 orang, peneliti membulatkan jumlah sampel penelitian sebanyak 345 orang. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket dengan empat pilihan jawaban yakni: 1) Sangat Setuju (SS) = skor 4, 2) setuju (S) = skor 3, 3) tidak setuju (TS) = skor 2, dan 4) sangat tidak setuju (STS) = skor 1.

Pengembangan instrument yang dilakukan peneliti adalah dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas dengan bantuan program *SPSS for Windows 21.0 Version*. Peneliti melakukan penyebaran skala *tryout* kepada 50 mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Uji validitas menggunakan rumus *corrected item-total correlation* dan rumus *Alpha Cronbach* pada uji reliabilitas. Instrument dikatakan valid apabila hasil r ≥ 0.279. Skala penelitian dikatakan reliabel jika koefisien reliabilitas (*r11*) > 0,6. Setelah diujicobakan pada 50 responden, dari 76 butir soal, total butir soal yang valid dan reliabel menjadi 58 butir dengan perincian 31 butir pada variabel kepuasan dan 27 butir pada variabel minat berkunjung sehingga keselurhan butir pada skala penelitian boleh digunakan untuk penelitian.

Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan dua jenis uji yang terdiri dari tiga jenis rumus uji dengan bantuan program *SPSS for Windows 21.0 Version*, yaitu uji asumsi yang terdiri dari uji normalitas dan uji linieritas, dan uji hipotesis yang menggunakan uji korelasi product moment. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji *Kolmogrov-Smirnov* yang bertujuan untuk mengetahui kenormalan dalam pendistribusian data. Uji linieritas dalam penelitian ini menggunakan teknik *One-Way Anova* yang bertujuan untuk mengetahui apakah kedua variabel memiliki hubungan yang linier. Uji hipotesis dalam penelitian ini menggunakan tehnik analisis korelasi *product* moment. Menurut pendapat Sugiyono (2010:255) korelasi *product moment* adalah untuk menguji hipotesis hubungan antara satu variabel independen dengan satu dependen. Berikut adalah rumus uji koefisien korelasi *product moment* menurut Sugiyono (2010: 255):

**r**xy=

Keterangan :

**r**xy = Koefisien korelasi X dan Y

N = Jumlah responden

XY = Produk dari X dan Y.

X2 = Kuadrat variabel X

Y2 = Kuadrat variabel Y

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Proses pengolahan data pada penelitian ini menggunakan program statistik *SPSS for Windows 21.0 Version*. Hasil dari uji asumsi penelitian adalah variabel kepuasan mahasiswa dan variabel minat berkunjung berdistribusi normal dan linier. Hasil uji hipotesis dengan menggunakan uji korelasi product moment, variabel kepuasan dan variabel minat berkunjung memiliki hubungan yang kuat dengan taraf korelasi sebesar 0,644. Berdasarkan hasil pengujian di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya.

Diketahui bahwa secara keseluruhan responden dari ke-8 jurusan yang ada di Fakultas Ilmu Pendidikan merasa lebih nyaman untuk berdiskusi dan berkomunikasi dengan petugas Perpustakaan Fakultas dibandingkan di dalam Perpustakaan, Selanjutnya untuk variabel minat berkunjung, mayoritas responden dari ke-8 jurusan menyatakan bahwa dorongan dari keluarga dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akademis menjadi pilihan pertama, adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa dorongan dari teman sebaya juga memberikan kontribusi terhadap minat berkunjung mahasiswa.

Tingkat kepuasan mahasiswa secara menyeluruh lebih besar terhadap aspek *tangiable* (bukti fisik). Sebanyak 74% responden menyatakan rasa puasnya terhadap kebersihan ruangan fisik yang tersedia. Keberadaan koleksi kamus, ensiklopedi, dan media cetak seperti ketersediaan koran dari berbagai penerbit yang dimiliki oleh Perpustakaan Fakultas juga menjadi poin positif dalam aspek bukti fisik di dalam penelitian ini. Lebih lanjut pada hasil penelitian ini, mayoritas mahasiswa (sebesar 70.5%) merasa puas dengan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dalam mengatasi permasalahan pengunjung di dalam Perpustakaan Fakultas dan kemampuan komunikasi verbal yang dilakukan petugas dalam menyampaikan informasi di dalam Perpustakaan Fakultas (69%). Hal ini dikarenakan sikap dan pola pikir petugas pengelola Perpustakaan Fakultas yang bisa membaca karakteristik mahasiswa dan fleksibel, sehingga mahasiswa merasa terbantu ketika berkunjung ke Perpustakaan Fakultas.

Selanjutnya pada tingkat minat berkunjung mahasiswa, aspek dalam penelitian yang paling banyak dipilih oleh responden relatif berimbang dan merata dibandingkan dengan variabel kepuasan. Sebanyak 74% mahasiswa sebagai responden berkunjung ke Perpustakaan Fakultas karena dorongan dari teman-teman responden yang mengajak responden ke Perpustakaan Fakultas, ketika responden mendapatkan tugas dalam mata kuliah maupun untuk kepentingan diluar perkuliahan. Lebih lanjut, sebanyak 72% responden memiliki persepsi bahwa dengan mengunjungi Perpustakaan Fakultas akan memberikan berbagai keuntungan ketika mengunjungi Perpustakaan Fakultas, baik keuntungan selama menempuh kuliah maupun setelah lulus nantinya. Keuntungan yang dipersepsikan mahasiswa tersebut menjadi motivasi pribadi responden (73%) untuk mengunjungi Perpustakaan Fakultas. Pernyataan peneliti di atas sesuai dengan pendapat Sutarno (2008: 29) yang menyatakan bahwa minat berkunjung mahasiswa ditentukan oleh tiga hal, yakni Keingintahuan yang tinggi, didukung dengan kondisi lingkungan perpustakaan, serta prinsip bahwa berkunjung ke perpustakaan sebagai pemenuhan kebutuhan.

Peneliti juga menemukan bahwa dorongan dari keluarga secara implisit, dan pengaruh teman responden juga mendorong responden untuk mengunjungike Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Mayoritas responden menjawab setuju bahwa keluarga merupakan dorongan terbesar mahasiswa dalam melakukan seluruh aktivitas akademik dalam perkuliahan, namun dorongan dari keluarga secara komprehensif tidak mempengaruhi minat mahasiswa untuk berkunjung ke Perpustakaan Fakultas. Hal ini dikarenakan mayoritas mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya berasal dari luar kota Surabaya dan menetap di Surabaya secara indekos atau kontrak. Faktor ini yang membuat pengaruh kelompok refrensi memberikan dampak yang besar terhadap minat berkunjung. Sesuai dengan pendapat Gillani (dalam Sangkakoon, 2014: 3) yang menyatakan,” *Influence of friends will cause a dramatic change during adolescence, which is spending time with friends in school than with family*”. Pendapat ini ditambahkan oleh Childers dan Rao (dalam Sangkakoon, 2014: 3),” *...influence of friends will affect the normative attitudes and values*”. Peran teman sebaya sebagai kelompok refrensi dalam penelitian ini lebih besar dibandingkan dengan dorongan dari keluarga karena kondisi responden dalam kesehariannya hidup di perantauan, sehingga secara sadar maupun tidak, responden memiliki kecenderungan untuk terpengaruh dengan perilaku kelompok refrensi, khususnya dalam hal yang berkaitan dengan akademis responden.

Lebih lanjut, peneliti tidak hanya memperoleh temuan positif seperti yang dipaparkan peneliti sebelumnya, tetapi juga beberapa temuan negatif. Berdasarkan temuan di lapangan, mahasiswa aktif Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan petugas di dalam Perpustakaan Fakultas. Namun responden dari masing-masing jurusan memiliki tolok ukur ketidakpuasan. Mayoritas responden dari Jurusan Bimbingan Konseling dan Pendidikan Guru Sekolah Dasar menyatakan ketidakpuasan terhadap pelayanan petugas yang dinilai kurang ramah. Adapun untuk responden dari jurusan Teknologi Pendidikan dan Psikologi tidak puas dengan koleksi yang dimiliki oleh Perpustakaan Fakultas dan pelayanan petugas yang kurang ramah, dan responden jurusan Pendidikan Luar Biasa tidak puas dengan pelayanan informasi dari petugas Perpustakaan. Sebanyak 139 responden (40%) menyatakan tidak puas terhadap penjelasan yang diberikan petugas Perpustakaan Fakultas dan sikap petugas terhadap mahasiswa ketika berkunjung ke Perpustakaan Fakultas. Responden juga merasakan perbedaan dalam hal pemberian pelayanan, baik sirkulasi buku maupun sistem peminjaman yang dilakukan oleh petugas. Petugas laki-laki menunjukkan keramahan kepada mahasiswi dibandingkan mahasiswa, adapun petugas perempuan memberikan penjelasan yang lebih ramah kepada mahasiswa dibandingkan dengan mahasiswi. Sehingga penilaian dari responden cenderung berbeda terkait pelayanan dari petugas. berdasarkan hasil penelitian berdasarkan jenis kelamin responden pada lampiran 12, dari 17,5% dari pandangan tidak puas responden laki-laki dikarenakan pemberian pelayanan yang dilakukan petugas yang dirasakan cenderung tidak sama dibandingkan dengan pemberian pelayanan petugas terhadap responden perempuan. Hal ini sesuai dengan pendapat Snipes dkk (dalam Mathies dan Burford, 2010: 3) yang menyatakan bahwa “*customers tend to form stronger relationships with same-sex servers*”. Kecenderungan ini menyebabkan responden cenderung memilih dilayani petugas sesuai dengan jenis kelamin.

Selanjutnya, dalam pemberian layanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan masih menggunakan sistem sirkulasi manual. Hal ini menjadi indikator dari responden bahwa pelayanan perpustakaan tertinggal dari perpustakaan lainnya yang telah menggunakan pelayanan berbasis digital. Responden lebih menyukai pelayanan perpustakaan secara digital dibandingkan dengan perpustakaan konvensional karena lebih mudah dikases dibandingkan perpustakaan konvensional. Keberadaan buku online (*e-book*), jurnal online (*e-journal*) terbaru, dan lain sebagainya lebih dibutuhkan responden dalam kebutuhan akademisnya daripada buku konvensional yang dirasa tampak tua.

Peneliti menemukan fakta bahwa rata-rata mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya masih kurang gemar membaca literasi fisik. Hal ini didapatkan dari hasil penelitian yang menunjukkan motivasi membaca mahasiswa sebanyak 36% yang justru tidak setuju berkunjung ke Perpustakaan Fakultas bila untuk membaca. Mayoritas mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan mengunjungi Perpustakaan Fakultas bilamana mereka hendak mencari refrensi untuk tugas akhir atau laporan magang. Hal ini diperkuat dengan ketika ada waktu luang atau jam kosong, mahasiswa (42%) bersama teman-temannya memilih untuk pulang atau di tempat lain selain Perpustakaan Fakultas.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan mahasiswa secara komprehensif dapat mempengaruhi minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas. Mahasiswa akan mengunjungi Perpustakaan secara intensif bila apa yang diharapkan oleh mahasiswa sesuai dengan kondisi nyata yang dapat menimbulkan kepuasan. Hal ini sesuai dengan penelitian oleh Nagata dkk yang menyebutkan bahwa,” *Student expectations and demands of the library are reflected in their library usage...*”. Sehingga paradigma yang muncul bila pengunjung, yang di dalam penelitian ini mahasiswa, merasa puas maka minat berkunjung pun akan meningkat ditandai dengan intensitas berkunjung dan pola interaksi pengunjung dengan petugas.

Namun dalam penelitian ini masih terdapat beberapa hal yang dapat menurunkan tingkat kepuasan mahasiswa yang akan berdampak pula pada minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas. Kelengkapan koleksi yang masih dirasa kurang dan beberapa pelayanan yang diberikan oleh petugas. Padahal menurut Quinn (dalam Motiang, 2014: 52),” *books are the main resource in the library, and that they should also be up-to-date*”, dilanjutkan oleh Forest (dalam Motiang, 2014: 52),”*library’s success is measured not in terms of its input but also output, that is what it does. This corresponds with the findings from the study where more respondents indicated that they use the library for searching books and for studying. Also a large percentage was satisfied with the service they received from the staff*.” Serta layanan sirkulasi koleksi yang masih menggunakan sistem manual menurukan minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan jumlah koleksi buku merupakan poin utama dalam pengelolaan perpustakaan untuk membuat pengunjung merasa puas. Petugas dan pengelola dirasa perlu untuk membuat sebuah konsep dimana konsep tersbut dapat diimplementasikan guna menarik minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan. Tujuan mahasiswa sebagai konsumen Perpustakaan Fakultas selain untuk mencari refrensi buku juga harus menjadi pertimbangan pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan untuk menentukan konsep pembaharuan tersebut. Mengacu dari pengelolaan Perpustakaan instansi Pemerintahan seperti Perpustakaan Provinsi Jawa Timur dan Perpustakaan Kota Surabaya, pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan perlu memperbaharui sistem pelayanan perpustakaan yang sebelumnya masih bersifat manual menjadi perpustakaan digital yang lebih mudah diakses dengan perangkat teknologi dan mempermudah pengunjung untuk mencari refrensi elektronik.

Penelitian yang dilakukan Rossela (2010: 76) menunjukkan nilai korelasi antara kualitas layanan dengan kepuasan pemakai perpustakaan sebesar 0,608 yang berarti terdapat hubungan yang kuat antar variabel. Hal ini menunjukkan bahwa semakin bagus kualitas layanan perpustakaan maka semakin besar pula kepuasan pemakai. Lebih lanjut dalam penelitian Afrizawati (2014:20) menunjukkan bahwa dari hasil uji T parsial, variabel X1 yang merupakan minat baca mempunyai nilai koefisien sebesar 3.302 persen dengan tingkat signifikasi 0,001 persen dimana standar *error term* sebesar 0.005 persen. Begitu juga dengan variabel X2 untuk intensitas kunjungan mempunyai nilai koefisien sebesar 10,524 persen dengan tingkat signifikansi sebesar 0.000 persen yang mana mengunakan standar *error term* 0.005 persen. Hasil pengujian ini dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang telah diberikan oleh perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis telah memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat minat baca mahasiswa dan banyaknya frekuensi intensitas kunjungan mahasiswa ke perpustakaan tersebut.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kepuasan mahasiswa dengan minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan teori dan hasil penelitian yang sudah dilakukan sebelumnya.

Peneliti mengemukakan keterkaitan dari penelitian dengan Manajemen Pendidikan terletak pada proses pengelolaan Perpustakaan secara menyluruh. Secara khusus pengelolaan Perpustakaan memiliki tujuan dan indikator keberhasilan yang disusun di awal proses pengelolaan, dan dievaluasi pada kurun waktu tertentu. Evaluasi dalam manajemen merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan. Evaluasi menurut Hadi (2011: 13) adalah“proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, standar dan indikator”.

Evaluasi pengelolaan Perpustakaan Fakultas merupakan salah satu model evaluasi dengan membandingkan antara kinerja suatu program dari seluruh elemen sebuah organisasi dengan rancangan awal program. Evaluasi dapat dilakukan secara menyeluruh dari sebuah program, atau hanya sebagian dari keseluruhan program. Perpustakaan sebagai lembaga jasa yang menyediakan kebutuhan informasi masyarakat merupakan salah satu bagian dari sebuah program yang harus dikelola dengan baik. Pengelolaan perpustakaan dikategorikan berhasil apabila dalam proses pelaksanaan pengelolaannya dapat membuat pengunjung puas dan bersikap loyal, dan mampu melakukan inovasi yang mampu menarik minat masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan secara konsisten.

Berasarkan kriteria tersebut, variabel penelitian ini menjadi salah satu kriteria evaluasi manajemen perpustakaan. Kepuasan mahasiswa terhadap aspek manajemen perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya yang yang berdampak kepada minat berkunjung mahasiswa memberikan gambaran sederhana dalam proses evaluasi manajemen perpustakaan, sesuai dengan pendapat Thang dan Yap (dalam Motiang, 2014: 42) yang menyatakan bahwa “*User satisfaction is considered as a reliable criterion for determining library effectiveness*” . Manajemen Pendidikan memiliki potensi untuk mengembangkan perpustakaan, khususnya Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan, agar perpustakaan tidak dipandang sebagai tempat yang membosankan. Perlunya proses manajemen dalam pengelolaan Perpustakaan menjadi kunci sukses pengelolaan perpustakaan itu sendiri. Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu menjadi salah satu bahan pertimbangan pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dalam mengevaluasi pelaksanaan pengelolaan perpustakaan.

**PENUTUP**

**Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian tentang hubungan kepuasan mahasiswa dengan minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya dapat disimpulkan bahwa:

Terdapat hubungan antar variabel yang menunjukkan korelasi antara kepuasan mahasiswa (X) dengan minat berkunjung mahasiswa (Y) dengan nilai korelasi sebesar 0,644. Berdasarkan tabel 3.12 tentang tabel korelasi pada bab III, hubungan antar variabel dikategorikan sebagai hubungan yang kuat dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan kata lain terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara kedua variabel.

**Saran**

Dari hasil penelitian dan simpulan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti memberikan beberapa saran terhadap pihak-pihak yang terkait di dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagi Pengelola Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya

Untuk Institusi Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya, selaku pemegang otoritas pengelolaan di lingkup Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya agar memberikan perhatian khusus terkait manajemen perpustakaan kepada petugas Perpustakaan Fakultas, mulai dari *controlling, monitoring,* dan *evaluating*. Sebagai pengelola utama Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan, Dekanat bisa melakukan pengadaan sarana komputer yang dikhususkan menjadi *server* dalam pemberian layanan sirkulasi buku dan pencarian refrensi koleksi buku dan non buku. Dekanat juga bisa menerapkan langkah-langkah dalam memperkenalkan Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan kepada masyarakat di luar Fakultas Ilmu Pendidikan dengan memberikan ciri identitas seperti penamaan Gedung untuk Perpustakaan, bekerja sama dengan Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM) Fakultas Ilmu Pendidikan dan Himpunan Mahasiswa Jurusan (HMJ) di selingkup Fakultas untuk mengadakan program literasi kampus. Hasil data penyebaran angket menunjukkan bahwa koleksi buku yang dimiliki perpustakaan membuat mahasiswa selaku konsumen Perpustakaan Fakultas kurang puas, sehingga perlu adanya penambahan kualitas dan kuantitas koleksi Perpustakaan Fakultas.

1. Bagi Petugas Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Surabaya

Untuk Petugas Perpustakaan Fakultas, selaku pengelola harian Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan untuk lebih komunikatif dan atraktif dalam pemberian pelayanan kepada mahasiswa. Dengan menekankan pendekatan informal terhadap mahasiswa, petugas mampu mengetahui apa saja yang diperlukan oleh mahasiswa terhadap Perpustakaan Fakultas. Untuk teknis pelayanan, Petugas Perpustakaan Fakultas diharapkan agar meningkatkan performa dan *skill* pelayanan perpustakaan yang sesuai dengan teori dan prosedur pelayanan perpustakaan. Selain itu petugas juga diharapkan mampu membuat konsep gerakan literasi kampus dalam menghidupkan Perpustakaan Fakultas, dan mengajak mahasiswa agar lebih sering mengunjungi Perpustakaan Fakultas. Sehingga petugas Perpustakaan Fakultas juga dapat meningkatkan minat berkunjung mahasiswa ke Perpustakaan Fakultas.

1. Bagi Peneliti Lain

Untuk peneliti lain, dengan fokus dan kajian penelitian yang serupa diharapkan menambah lagi kajian teori, memperkuat landasan teori, dan memperdalam pemahaman terkait penelitian yang dilakukan. Penelitian ini masih terbatas pada lingkup yang lebih kecil dan diharapkan pada penelitian serupa di masa mendatang agar lebih memberikan solusi yang lebih efektif dalam mengelola perpustakaan.

**DAFTAR PUSTAKA**

Afrizawati. 2014. *Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan terhadap Minat Baca dan Intensitas Kunjungan Mahasiswa pada Perpustakaan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.* Jurnal. Politeknik Negeri Sriwijaya. 4 (1). 16-23.

Bafadal, Ibrahim. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Harian Kompas. 2016. *Minat Baca Rendah, mayoritas Warga Indonesia hobi Nonton Televisi.* [Online]. Tersedia:

<http://regional.kompas.com/read/2016/04/28/21020061/Minat.Baca.Rendah.Mayoritas.Warga.Indonesia.Hobi.Nonton.Televisi>

Harian Pojok Sulsel. 2016. *Untu Gerakkan Literasi, USAID Hibahkan 46.200 Buku ke Tana Toraja.* [Online] Tersedia:

<http://sulsel.pojoksatu.id/read/2016/04/25/untuk-gerakkan-literasi-usaid-hibahkan-46-200-buku-ke-tana-toraja>.

Hadi, Samsul. 2011. *Metode Riset Evaluasi*. Yogyakarta: Lakbang Grafika.

International Federation Library Association*.* 2002. *School Library Guidelines*. Penerjemah: Dady P. Rachmananta. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.

Mathies, Chritine and Marion Burford. 2010. *Gender Differences in the Customer Service Understanding of Frontline Employees*. Jurnal dipresentasikan di Australian and New Zealand Marketing Academy (ANZAMAC) Conference 2010.[Online]. Tersedia:

<https://www.anzmac.org/conference_archive/200/pdf/anzmac10Final00416.pdf>

Motiang, Itumeleng P. Dkk. 2014. *An Evaluation of User Satisfaction with Library Services at The University of Limpopo, Medunsa Campus (Medical University of Southern Africa)*. Arabian Journal of Business and Management Review (OMAN Chapter). 3 (11). 41-58.

Nagata, H., Toda, A., Kytömäki, P. 2007. *Students’ patterns of library use and their learning outcomes*. Jurnal dipresentasikan di the Evidence-Based Library & Information Practice 4th International Conference, Durham, North Carolina*.* [Online]. Tersedia: [www.kc.tsukuba.ac.jp/divcomm/pdf/report0704.pdf](http://www.kc.tsukuba.ac.jp/divcomm/pdf/report0704.pdf)

Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: DIVA Press.

Rossela. 2010. *Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pemakai Perpustakaan STT-PLN Jakarta*. Skripsi. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.

Sangkakoon, Polek dkk. 2014. The Influence of Group References in Home Purchase Intention in Thailand. Real Estate Business Journal. Jurnal dipresentasikan di 21st Annual European Real Estate Society Conference Bucharest, Romania. [Online]. Tersedia: <http://eres.scix.net/cgi-bin/works/Show?_id=eres2014_191&sort=DEFAULT&search=%2fseries%3a%22ERES%3aconference%22&hits=4328> .

Schunk, Dale H dkk. 2012. *Motivasi dalam Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Aplikasi Edisi Ketiga*. Penerjemah: Ellys Tjo. Jakarta: Indeks.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sutarno. 2008. *1* *Abad Kebangkitan Nasional dan Kebangkitan Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Undari, Diyah. 2015. *Faktor-Faktor penentu Kepuasan Mahasiswa Pendidikan Ekonomi terhadap Pelayanan Perpustakaan di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Negeri Semarang.

*Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.*

Widjaja, Johan & Siana Halim. 2014. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Berkunjung Mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Kristen Petra*. Jurnal Titra UK Petra. (2). 35-40.

Yanuar, Giva Mahesa. 2015. *Perbedaan Kebugaran Jasmani Siswa Anggota Ekstrakulikuler Softball di SMAN 27 Bandung Kelas X dan XI yang menggunakan Treadmill dan Fartlek*. Skripsi. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.