

***USER SATISFACTION VIEWED FROM THE CREDIBILITY OF  
LIBRARY SERVICE STAFF IN LIBRARY AND SCIENTIFIC  
INFORMATION CENTER FACULTY OF ECONOMICS,  
PADJADJARAN UNIVERSITY***

**KEPUASAN PENGGUNA DITINJAU DARI KREDIBILITAS STAF  
LAYANAN DI PERPUSTAKAAN DAN PUSAT INFORMASI ILMIAH  
FAKULTAS EKONOMI UNPAD**

Oleh :

Tine Silvana Rachmawati

Saleha Rodiah

Ainun Kartika H

Program Studi Ilmu Perpustakaan

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Padjadjaran

*e-mail* : tine.silvana@unpad.ac.id

**Abstrak.** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kredibilitas pelayanan perpustakaan staf di Pusat Informasi Perpustakaan dan Ilmiah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran (FEB UNPAD). Penelitian kredibilitas staf perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan (harapan minimum dan maksimum). Ada tiga komponen yang dapat diukur dalam penelitian ini: (1) Kepercayaan, (2) Keahlian, dan (3) Daya Tarik. Populasi dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan jumlah pengguna yang datang ke P2I2 FEB UNPAD. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Purposive Sampling dengan 99 orang sebagai sampel. Data dikumpulkan dengan kuesioner, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keseluruhan pengguna yang datang ke P2I2 FEB UNPAD merasa puas dengan layanan tersebut. Kepuasan pengguna ini berdasarkan gap (kesenjangan) antara persepsi dan harapan pengguna jasa menunjukkan bahwa P2I2 FEB UNPAD memiliki kredibilitas yang baik dan berada dalam "zona toleransi", dengan kata lain layanan yang diberikan oleh staf perpustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Padjadjaran, telah memenuhi harapan pengguna.

**Kata kunci:** Pelayanan Perpustakaan, kredibilitas staf Perpustakaan, Kepuasan Pengguna

**Abstract.** The purpose of study was to determine user satisfaction toward credibility of staff library service at Library and Scientific Information Center at Economics and Business Faculty, University of Padjadjaran (FEB UNPAD). The research of library staff's credibility based on perceptions and expectations (minimum and maximum expectations). There are three components to measure in this study: (1) Trustworthiness, (2) Expertise, and (3) Fascination. The population in this study is determined based on the number of users who come to the P2I2 of FEB UNPAD. Sampling technique that used in this study is Purposive Sampling with 99 people as sample. Data was collected by questionnaire, conduct observation, and literature study. The results showed that overall users are coming to the P2I2 of FEB UNPAD were satisfied with the services. This user satisfaction based on the gap (gap) between the perceptions and expectations of service users indicates that the P2I2 of FEB UNPAD has good credibility and is in "zone of tolerance", in other words the services provided by library's staff at Faculty of Economics and Business, Padjadjaran University, has meet the user's expectations.

**Keywords:** Library service, Library staff credibility, User Satisfaction

## PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada suatu perguruan tinggi dan salah satu lembaga untuk menunjang perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, dimana bertanggung jawab terhadap bidang pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat. Sedangkan tugas perpustakaan perguruan tinggi yaitu mengumpulkan, mengolah, memelihara, melestarikan dan mendayagunakan informasi dalam bentuk bahan pustaka.

Staf perpustakaan merupakan suatu komponen yang sangat penting dalam mencapai keberhasilan layanan perpustakaan, karena staf perpustakaan mempunyai kedudukan sebagai pembuka (pemula) komunikasi yang berupa pelayanan, penyampaian informasi atau mengirim pesan kepada pengguna, staf perpustakaan harus memenuhi dari segi jumlah dan mutu untuk meningkatkan kebutuhan layanan dan program yang dikembangkan di perpustakaan. Staf Perpustakaan akan memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang staf tersebut ketahui, sehingga pengguna perpustakaan mendapatkan pelayanan dengan harapannya, dalam arti mencapai kepuasan.

Kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berhubungan langsung dengan pengguna. Dalam kegiatan ini para staf perpustakaan akan menghadapi berbagai karakter, kebiasaan dan adat-istiadat pengguna perpustakaan yang sangat beragam. Oleh karena itu, seorang staf perpustakaan dalam melayani pengguna selain dituntut mempunyai kemampuan dan keterampilan dibidang pengolahan informasi dan staf perpustakaan juga diharapkan memahami tentang kredibilitas yang

harus dimiliki staf perpustakaan dalam berinteraksi dengan pengguna.

Proses pelayanan seorang staf perpustakaan akan sukses apabila ia menunjukkan *source credibility*, artinya menjadi sumber kepercayaan bagi pengguna. Kepercayaan pengguna kepada staf perpustakaan ditentukan oleh keahlian staf perpustakaan dalam melayani pengguna dan dapat tidaknya dipercaya. Seorang staf perpustakaan menjadi *source of credibility* disebabkan adanya *ethos* pada dirinya (Effendy 2003, 305).

Kredibilitas staf ditentukan oleh keahliannya dan dapat tidaknya dipercayai. Kepercayaan kepada staf perpustakaan mencerminkan bahwa pesan yang diterima pengguna dianggap benar dan sesuai dengan harapannya. Untuk memperoleh kepercayaan pengguna, staf perpustakaan bukan hanya harus memiliki keahlian mengetahui kebenaran tapi juga cukup objektif dalam motivasi atau kemampuan untuk memperoleh pesan (informasi) yang diketahuinya (Venus 2009, 60). Selain itu juga staf perpustakaan harus memiliki daya tarik, dimana pengguna merasa adanya kesamaan dengan staf tersebut, dengan demikian pengguna akan bersedia untuk mendengarkan isi pesan (informasi) yang disampaikan oleh staf perpustakaan. Sikap staf perpustakaan yang ingin berusaha untuk memberikan rasa nyaman terhadap pengguna, maka pengguna akan menimbulkan rasa simpati terhadap staf tersebut.

Kredibilitas yang dimaksud di sini adalah bagaimana sikap atau cara pelayanan staf perpustakaan dalam melayani pengguna. dalam konteks pelayanan ini dilakukan secara langsung bertatap muka (*face to face*). Dimana kredibilitas staf perpustakaan sangat diperlukan dalam melayani pengguna dan memudahkan dalam menyampaikan informasi sehingga tujuan dari proses komunikasi tersebut dapat ter-

capai dengan apa yang diharapkan. Selain itu, kredibilitas staf perpustakaan akan mempengaruhi sikap pengguna terhadap perpustakaan, staf perpustakaan dituntut untuk dapat menguasai segala bentuk pelayanan yang sesuai dengan semestinya agar mampu meningkatkan kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan. Namun pada pelaksanaannya tidak semua tata cara, etika dan peraturan tersebut dilakukan sesuai dengan prosedur, kredibilitas staf perpustakaan akan diragukan ketika staf perpustakaan tidak mampu memberikan pelayanan yang baik atau tidak sesuai dengan harapan pengguna. Dimana staf perpustakaan berfungsi untuk memenuhi kepuasan pengguna dan sebagai pelaksana dalam menjalankan kegiatan pengelolaan di perpustakaan.

Dari hasil pengamatan yang telah peneliti lakukan selama pra riset kepada pengunjung P2I2 FEB UNPAD, bahwa ada ketidakpuasan pengguna terhadap kredibilitas (jasa) yang diberikan staf perpustakaan. Didapatkan informasi bahwa staf layanan P2I2 FEB UNPAD-tak jarang bermasalah dengan pengguna dalam layanan sirkulasi. Contohnya yaitu buku yang dipinjam pengguna datanya belum terhapus di sistem komputer karena sistem komputernya sedang ada gangguan atau buku tersebut sudah disimpan langsung ke rak buku oleh pengguna (mahasiswa) tanpa sepengetahuan staf perpustakaan. Untuk itu petugas perpustakaan selayaknya dapat memberikan kepuasan kepada semua pengguna jasa perpustakaan, karena bagaimanapun pengguna perpustakaan mempunyai keinginan dan harapan untuk diperlakukan dengan adil, jujur dan disiplin. Tanpa pengguna perpustakaan tidak akan ada apa-apanya atau tidak akan ada perkembangan dan kemajuan yang pesat.

Kepuasan pengguna merupakan suatu

tujuan yang ingin dicapai oleh P2I2 FEB UNPAD untuk meningkatkan kualitas pelayanan. P2I2 FEB UNPAD mengharapkan pelayanan yang diberikan staf perpustakaan dapat memenuhi kepuasan pengguna, namun kepuasan pengguna P2I2 FEB UNPAD tidak hanya tertuju pada fasilitas yang lengkap, tetapi juga pada bagaimana cara staf perpustakaan memberikan pelayanan kepada para pengguna.

Suatu pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan akan dirasakan dan dinilai oleh pengguna perpustakaan. Bila pengguna telah merasakan dan memberi penilaian mengenai pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan, maka akan tercipta sebuah kepuasan. Kepuasan adalah tanggapan pengguna atas terpenuhinya kebutuhannya (Richard Oliver dalam Barnes 2003, 64). Sementara kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang didapatkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkannya (Kotler 2005, 70).

Kepuasan pengguna dapat diukur dari kemampuan staf perpustakaan dalam melayani pengguna di perpustakaan. Seandainya layanan yang diberikan staf perpustakaan kurang sesuai akan kebutuhan pengguna dan staf perpustakaan tidak menguasai ilmu pengetahuan tentang perpustakaan, maka imbasnya kepada kepuasan pengguna, mereka akan merasakan kecewa atas pelayanan informasi yang disampaikan staf perpustakaan tersebut.

Kepercayaan dalam pelayanan staf perpustakaan untuk menyampaikan informasi dan berusaha untuk mencapai kepuasan pengguna. Staf perpustakaan memahami akan kebutuhan pengguna, mempunyai profil pengguna untuk mengetahui kebutuhannya, dan mempunyai kemampuan untuk mengumpulkan dan menginterpretasikan informasi dalam meningkatkan

kepuasan pengguna. Staf perpustakaan juga diharuskan memberikan kenyamanan kepada pengguna dalam berkomunikasi, membangkitkan perhatian pengguna kepada staf perpustakaan agar pengguna merasakan puas akan isi pesan yang disampaikan staf perpustakaan dan kesamaan (kemiripan) antara staf perpustakaan dengan pengguna akan meningkatkan daya tarik yang membuat upaya persuasi menjadi lebih efektif.

Untuk mencapai hubungan baik antara staf perpustakaan dengan pengguna sangat besar pengaruhnya terhadap perkembangan dan kemajuan suatu perpustakaan. Hubungan ini harus dibina dan dipelihara sebaik mungkin, tapi semua ini harus didukung oleh kualitas staf perpustakaan yang meliputi kredibilitas staf perpustakaan, daya tarik, dan isi pesan dalam memberikan pelayanan informasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Dengan demikian, peneliti memfokuskan pada karakter staf perpustakaan yang dinilai pengguna, untuk terjadi perubahan opini diperlukan sumber yang mempunyai keahlian dan dapat tidaknya Staf dipercayai, serta memiliki daya tarik dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Dimana Perasaan puas atau tidak puas pengguna serta penilaian pengguna terhadap pelayanan yang diberikan Staf perpustakaan ini dapat diukur dan diketahui melalui penelitian ini, sehingga menghasilkan kesimpulan dan saran bagi perpustakaan untuk terus meningkatkan mutu pelayanan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada penggunanya.

Perpustakaan dan Pusat Informasi ilmiah (P2I2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran (FEB UNPAD) seperti perpustakaan fakultas di lingkungan Unpad lainnya memiliki fungsi, tugas dan tanggung jawab terhadap jalannya pengelolaan dan layanan per-

pustakaan. Dibandingkan dengan perpustakaan lainnya, P2I2 FEB UNPAD memiliki jumlah staf yang paling banyak. Selain memiliki jumlah staf yang banyak sistem kerja yang diterapkan di perpustakaan ini pun bersifat *rolling*, dimana sistem ini mengharuskan setiap staf untuk memiliki kompetensi di bidang kerja yang berbeda.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan di atas, tujuan masalah penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap kepercayaan staf layanan perpustakaan.
2. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap keahlian staf layanan perpustakaan.
3. Untuk mengetahui kepuasan pengguna terhadap daya tarik staf layanan perpustakaan.

## KERANGKA PEMIKIRAN

Kredibilitas adalah seperangkat persepsi komunikasi tentang sifat-sifat komunikator. Selain itu, kredibilitas adalah kualitas, kapabilitas atau kekuatan untuk menimbulkan kepercayaan dan keahlian seseorang. Dalam penelitian ini, istilah 'kredibilitas' berkaitan dengan keahlian dan kepercayaan pengguna terhadap staf perpustakaan mengenai pelayanannya. Kredibilitas staf perpustakaan tergantung kepada kemampuan staf itu sendiri untuk dipercayai dan menyakini apa yang dikatakan dan terkait dengan pelayanan informasi yang disampaikan kepada pengguna serta kemampuan penyampaian atas pertanyaan pengguna dan kemampuan menguasai informasi yang makin maju.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan *The Functional Model of Source Credibility* yang dikemukakan oleh (Infante

1990, 175). Model fungsi kredibilitas sumber menurut Infante menggambarkan kredibilitas sebagai tingkat dimana seorang sumber mampu memuaskan kebutuhan-kebutuhan individu penerima (*Credibility as the degree to which a source satisfies the receiver's needs*).

*Functional Model of Source Credibility* dalam penelitian ini digunakan untuk melihat bagaimana kredibilitas seorang staf layanan perpustakaan sebagai komunikator dalam memberi pelayanan kepada pengguna jasa perpustakaan. Jika staf perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan para pengguna jasa perpustakaan dengan baik, maka akan menimbulkan kepuasan terhadap pengguna.

Maksud dari teori pendekan *The Functional Model of Source Credibility* dapat diketahui bahwa seorang sumber (Staf perpustakaan) akan dinilai sebagai seseorang yang memiliki kredibilitas, jika staf perpustakaan tersebut dapat memenuhi kebutuhan pengguna sesuai dengan keinginannya. Maka staf perpustakaan yang memiliki kredibilitas tinggi akan lebih efektif dalam merubah opini pengguna dibandingkan dengan sumber yang memiliki kredibilitas rendah. Komponen-komponen kredibilitas sumber yang dikaitkan dengan staf perpustakaan (Hovland, Janis dan Kelley, Windahl, Signitzer & Olson 1983) dalam Venus 2009, 57-64) yaitu:

1. Kepercayaan (*trustworthiness*)  
Kepercayaan berkaitan dengan penilaian pengguna bahwa sumber informasi dianggap tulus, jujur, bijak dan adil, objektif, memiliki integritas pribadi, serta memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi atau peka akan masalah.
2. Keahlian (*Expertise*)  
Faktor keahlian berhubungan dengan penilaian dimana sumber dianggap berpengetahuan, cerdas, berpengalaman, memiliki kewenangan tertentu dan menguasai skill yang bisa diandalkan, kecepatan dan ketepatan.
3. Daya Tarik  
Secara umum daya tarik meliputi penampi-

lanfisik dan identifikasi psikologis. Dalam hal ini, identifikasi psikologis sebagai daya tarik pada seseorang yang didasarkan pada kesamaan nilai dan karakteristik kepribadiannya. Daya tarik staf perpustakaan diukur meliputi:

- a. Daya tarik fisik  
Penampilan seseorang akan mempengaruhi pengguna dalam mempersepsikan sumber. Daya tarik fisik yang tinggi akan memiliki pola sosialisasi yang berbeda dengan seseorang yang mempunyai daya tarik yang rendah. Orang yang mempunyai daya tarik secara sosial lebih mendapat perhatian, lebih dihargai dan lebih diterima.
- b. Daya tarik psikologis  
Daya tarik psikologis ini merupakan tambahan dari karakteristik fisik, salah satu komponen daya tarik psikologis ini adalah kesamaan. Kesamaan antara staf perpustakaan dengan pengguna dapat meningkatkan daya tarik yang membuat upaya persuasi menjadi lebih efektif.

Dalam hal ini, kredibilitas seorang staf perpustakaan merupakan salah satu hal yang berperan penting dalam menyampaikan informasi demi meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu juga, staf perpustakaan harus memiliki kemampuan dalam segala hal, mengerti keinginan pengguna dan memiliki daya tarik. Karena kepuasan pengguna tidak hanya dilihat dari fasilitas perpustakaan tetapi juga bagaimana pelayanan yang diberikan staf perpustakaan. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pelayanan yang diberikan staf perpustakaan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna, maka pengguna perpustakaan akan merasa puas dan dikemudian hari besar kemungkinan akan kembali lagi ke perpustakaan tersebut.

Sehubungan dengan ini, kepuasan adalah tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) yang didapatkan terhadap kinerja (hasil) yang diharapkannya. Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan pengguna merupa-

kan fungsi dari perbedaan antara kinerja Staf layanan perpustakaan dengan harapan pengguna perpustakaan (Kotler 2005, 70).

Kepuasan pengguna perpustakaan adalah tingkat kepuasan yang dirasakan (*perception*) (P) pengguna perpustakaan sebagai jasa perpustakaan atas pelayanan yang diberikan oleh Staf perpustakaan dibandingkan dengan apa yang pengguna harapkan (*expected*) (E) dari pelayanan tersebut. Penilaian antara harapan dengan persepsi dapat menghasilkan beberapa kemungkinan, diantaranya adalah:

1. Persepsi < Harapan

Apabila persepsi lebih kecil dari harapan, pengguna akan memberikan tanggapan negatif terhadap layanan yang diberikan oleh staf perpustakaan. Sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan kepada pengguna jasa perpustakaan.

2. Persepsi = Harapan

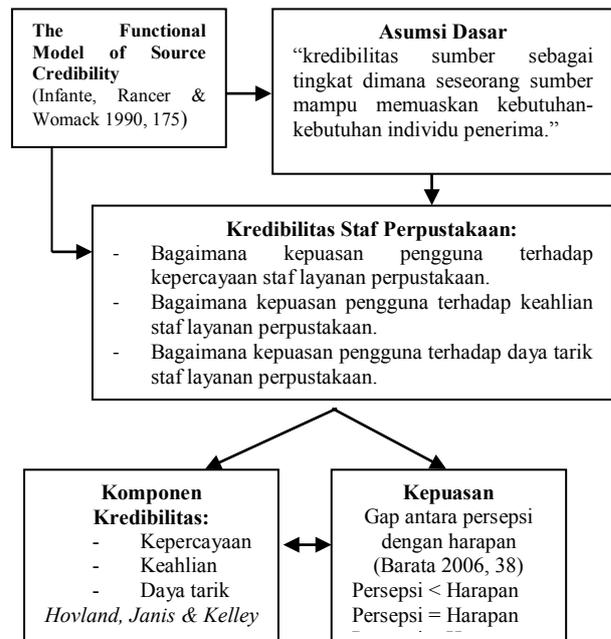
Apabila persepsi dan harapan sama, pengguna akan memberikan tanggapan netral terhadap layanan yang diberikan staf perpustakaan. Sehingga akan menimbulkan rasa yang cukup puas terhadap pengguna jasa perpustakaan.

3. Persepsi > Harapan

Apabila persepsi melebihi harapan, pengguna akan memberikan tanggapan positif terhadap layanan yang diberikan staf perpustakaan. maka pengguna jasa perpustakaan akan merasakan sangat puas dengan layanan yang diberikan staf perpustakaan. (Barata 2006, 38)

Dalam penelitian ini aspek afektif yang diteliti adalah menyangkut persepsi dan harapan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan oleh staf perpustakaan. Dengan terbentuknya suatu kredibilitas yang harus dimiliki staf perpustakaan akan memberikan sebuah perasaan

dan penilaian pengguna terhadap layanan yang diberikan. Hasil atau respon yang diberikan pengguna terhadap pelayanan berupa penilaian positif atau penilaian negatif itu dengan merasa senang atau tidak senang dan puas atau tidak puasnya pelayanan yang diberikan staf perpustakaan.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran

PEMBAHASAN

Staf perpustakaan sebagai petugas yang membantu pustakawa di perpustakaan, staf mendapatkan tugas dibagian pengolahan pustaka dan pelayanan perpustakaan. Analisis kredibilitas staf layanan perpustakaan pada pembahasan ini dibagi menjadi beberapa bagian agar dapat menggambarkan kredibilitas staf layanan dari berbagai sudut pandang yaitu:

1. Analisis secara keseluruhan
2. Analisis berdasarkan komponen kredibilitas staf layanan
3. Analisis berdasarkan butir pertanyaan

Dengan demikian identitas, ukuran, dan penggambaran kredibilitas staf perpustakaan dan tingkat kepuasan pengguna yang merupakan hasil dari penelitian ini menjadi fokus dan jelas.

### Analisis Secara Keseluruhan

Analisis ini dilakukan untuk mengukur kepuasan pengguna atas kredibilitas staf layanan perpustakaan di Perpustakaan dan Pusat Informasi ilmiah (P2I2) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Padjadjaran (FEB UNPAD). Dalam penelitian ini mengukur kredibilitas staf layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna. yang dimaksud dengan harapan adalah tingkat layanan yang diperlukan pengguna. sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau yang dirasakan pengguna. Kesenjangan (*Gap*) antara harapan dan persepsi pengguna inilah yang disebut sebagai kredibilitas staf layanan perpustakaan.

Analisis secara keseluruhan ini diperoleh dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, skor harapan maksimum (harapan yang diinginkan) dan skor persepsi. Kemudian hasilnya dibagi dengan jumlah keseluruhan butir pernyataan untuk memperoleh skor rata-rata harapan minimum, skor rata-rata harapan maksimal (harapan yang diinginkan) dan skor rata-rata persepsi. Setelah peneliti menghitung kesenjangan (*gap*) antara persepsi (*perception*) dan harapan (*desired*) dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Adequacy Gap (AG)} = P (\text{Persepsi}) - \text{Minimum (Harapan minimum)}$$

$$\text{Superiority Gap (SG)} = P (\text{Persepsi}) - \text{Desired (Harapan maksimum)}$$

Dari hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai rata-rata harapan minimum yaitu 3,37, dan nilai rata-rata persepsi yaitu 3,70. Sedangkan nilai rata-rata harapan yang diinginkan (*desired*) yaitu 4,42. Dengan demikian dapat diketahui bahwa nilai rata-rata persepsi lebih tinggi dari harapan minimum. Sehingga diperoleh nilai kesenjangan AG (*Adequacy Gap*)

positif yaitu 0,34 dan nilai SG (*Superiority Gap*) yaitu -0,72. Hasil analisis data dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1 Analisis Kredibilitas Staf Layanan

20 Butir Pernyataan	Minimum	Desired	P	AG	SG
Skor Rata-rata	3,36	4,42	3,70	0,34	-0,72

Berdasarkan hasil tabel di atas diperoleh kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu 0,34 dan nilai SG (*Superiority Gap*) yaitu -0,72. Dimana angka 0,34 tersebut menunjukkan bahwa nilai *Adequacy Gap* (AG) adalah positif dan berada pada wilayah “zona of toleransi”, yang berarti kredibilitas staf layanan perpustakaan masih dalam batas toleransi atau diterima dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna menilai kredibilitas staf layanan perpustakaan yang diterimanya telah memenuhi harapan minimum yang diinginkan, sehingga pengguna dapat dinyatakan puas terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan kredibilitas staf layanan P2I2 FEB UNPAD sudah memuaskan pengguna.

Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dirasakan (*perceived*) oleh pengguna sebagai pengguna jasa perpustakaan atas pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan dibandingkan dengan apa yang mereka harapkan (*expected*) dari pelayanan tersebut. Ada lima faktor yang mempengaruhi kredibilitas staf perpustakaan, yaitu Daya Tarik, ganjaran (*Reward*), kedekatan, kemiripan, kemampuan (Rakhmat 2012, 112-115).

### Analisis Berdasarkan Komponen Kredibilitas Staf Layanan

Analisis berdasarkan komponen kredibilitas

staf layanan P2I2 FEB UNPAD dengan menggunakan tiga komponen kredibilitas, yaitu:

1. Kepercayaan (suatu tingkat dimana seorang staf perpustakaan dirasa dapat menjadikan hal yang memotivasi pengguna).
2. Keahlian (kemampuan staf layanan perpustakaan dalam melayani pengguna).
3. Daya tarik (kesan yang diberikan staf layanan perpustakaan dalam memberikan pelayanan).

Analisis berdasarkan komponen kredibilitas staf layanan perpustakaan dilakukan dengan cara menjumlahkan semua skor harapan minimum, harapan maksimum (yang diinginkan) dan persepsi. kemudian dibagi dengan jumlah butir pertanyaan pada tiap komponennya, sehingga dapat diketahui skor harapan minimum, skor rata-rata harapan maksimum, dan skor rata-rata persepsi. Skor kesenjangan diperoleh dengan menggunakan rumus berikut:

$$\text{Adequacy Gap (AG)} = P (\text{Persepsi}) - \text{Minimum (Harapan minimum)}$$

$$\text{Superiority Gap (SG)} = P (\text{Persepsi}) - \text{Desired (Harapan maksimum)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan menunjukkan bahwa pada komponen kepercayaan skor rata-rata harapan yang tertinggi adalah pada harapan maksimum (yang diinginkan), yaitu 4,43. Nilai terendah adalah pada harapan minimum, yaitu 3,42 dan nilai rata-rata persepsi yaitu 3,81. Hal tersebut menunjukkan skor rata-rata persepsi lebih tinggi dari skor rata-rata harapan minimum, sehingga diperoleh skor kesenjangan AG (*Adequacy Gap*) positif yaitu sebesar 0,39 dengan skor SG (*Superiority Gap*) yaitu sebesar -0,62. Hal serupa juga terjadi pada komponen keahlian dan daya tarik yang memiliki skor rata-rata persepsi lebih tinggi dari pada skor rata-rata harapan minimum. Berikut ini

merupakan hasil perhitungan kredibilitas staf layanan berdasarkan komponen, yaitu:

**Tabel 1.2 Analisis Kredibilitas Staf Layanan Perpustakaan Berdasarkan Komponen**

	Komponen		
	Kepercayaan	Keahlian	Daya Tarik
<i>Minimum</i>	3,42	3,38	3,29
<i>Desired</i>	4,43	4,45	4,4
<b>P</b>	3,81	3,7	3,6
<b>AG</b>	0,39	0,32	0,31
<b>SG</b>	-0,62	-0,75	-0,8

Tabel di atas menunjukkan bahwa komponen kredibilitas staf layanan yang paling tinggi mempengaruhi kepuasan pengguna adalah komponen kepercayaan (suatu tingkat dimana seorang staf perpustakaan dirasa dapat menjadikan hal yang memotivasi pengguna) mendapat skor 0,39, komponen selanjutnya adalah komponen keahlian (kemampuan staf layanan perpustakaan dalam melayani pengguna) mendapat skor 0,32 dan yang terakhir adalah komponen daya tarik (kesan yang diberikan staf layanan perpustakaan dalam memberikan pelayanan) mendapat skor 0,31.

Skor AG (*Adequacy Gap*) menunjukkan positif dan berada di wilayah “zona toleransi”, yang berarti kredibilitas layanan masih dalam batas toleransi atau dinyatakan baik. Dengan kata lain, pengguna menilai kredibilitas staf layanan perpustakaan berdasarkan komponen kepercayaan, keahlian dan daya tarik telah memenuhi harapan minimum yang diinginkan, sehingga pengguna dinyatakan puas dengan layanan yang diterima.

Kredibilitas staf perpustakaan berpusat pada upaya pelayanan staf perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Kredibilitas adalah suatu kepercayaan dari pihak lain kepada seseorang. Dalam hal ini kredibilitas dari seorang komunikator (staf perpustakaan) akan sangat berpengaruh atas

efektif tidaknya penyampaian pesan kepada komunikan (pengguna) (Barata 2006, 58). Keseluruhan layanan berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan (Kotler 2005, 73). Dengan berpatokan pada ketiga komponen kredibilitas staf perpustakaan maka kredibilitas staf perpustakaan dapat diukur. Persepsi dan harapan pengguna terhadap kredibilitas staf perpustakaan itu sangat mempengaruhi kepuasan pengguna. Komponen sikap dan perhatian dasar bagi staf perpustakaan untuk memberikan pelayanan secara nyata (kepercayaan). Begitu juga komponen sikap dan kemampuan staf perpustakaan dalam melayani kebutuhan pengguna (keahlian) serta komponen sikap dan penampilan yang baik dan sopan akan mempengaruhi kepuasan pengguna (daya tarik).

#### Analisis Berdasarkan Butir Pernyataan

Analisis berdasarkan butir pernyataan adalah analisis yang dilakukan terhadap 20 butir pernyataan dari kuesioner. Skor yang diperoleh dari harapan minimum, harapan maksimum (harapan yang diinginkan) dan persepsi responden pada masing-masing butir pernyataan dijumlah kemudian dibagi dengan jumlah responden, sehingga diketahui skor rata-rata harapan minimum, skor rata-rata harapan maksimum dan skor rata-rata persepsi responden. Skor kesenjangan diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Adequacy Gap (AG)} = P (\text{Persepsi}) - \text{Minimum (Harapan minimum)}$$

$$\text{Superiority Gap (SG)} = P (\text{Persepsi}) - \text{Desired (Harapan maksimum)}$$

Berdasarkan hasil analisis data diketahui angka kesenjangan menunjukkan *Adequacy Gap* (AG) positif dari 20 pernyataan, dimana skor rata-rata persepsi lebih tinggi dari skor rata-rata harapan minimum yang berarti sudah

memenuhi harapan minimum responden atau responden merasa puas dengan layanan perpustakaan.

#### SIMPULAN

Pengguna merasa puas terhadap kepercayaan staf layanan perpustakaan di P2I2 FEB UNPAD. Hal ini ditunjukkan dengan skor rata-rata persepsi yang lebih tinggi dari skor rata-rata harapan minimum pengguna, dengan skor rata-rata AG (*Adequacy Gap*) positif, sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi pengguna terhadap kepercayaan staf layanan perpustakaan berada dalam zona toleransi (masih dapat diterima oleh pengguna jasa perpustakaan). Pada komponen kepercayaan ini, layanan yang dianggap paling memuaskan pengguna perpustakaan atau yang mendapatkan nilai skor AG yang paling tinggi yaitu kredibilitas staf yang berkaitan dengan penilaian pengguna bahwa staf layanan dianggap tanggap kepada setiap pengguna jasa perpustakaan.

Pengguna merasa puas terhadap keahlian staf layanan perpustakaan di P2I2 FEB UNPAD. Hal ini ditunjukkan dengan skor rata-rata persepsi yang lebih tinggi dari skor rata-rata harapan minimum pengguna, dengan skor rata-rata AG (*Adequacy Gap*) positif, sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi pengguna terhadap keahlian staf layanan perpustakaan berada dalam zona toleransi (masih dapat diterima oleh pengguna jasa perpustakaan). Dalam komponen keahlian ini, layanan yang dianggap paling memuaskan pengguna perpustakaan atau yang mendapatkan nilai skor AG yang paling tinggi yaitu kredibilitas staf yang berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap staf layanan yang dianggap dapat menanggapi keluhan pengguna dengan komunikasi yang baik.

Pengguna merasa puas terhadap daya tariks-

taf layanan perpustakaan di P2I2 FEB UNPAD. Hal ini ditunjukkan dengan skor rata-rata persepsi yang lebih tinggi dari skor rata-rata harapan minimum pengguna, dengan skor rata-rata AG (*Adequacy Gap*) positif, sehingga dapat dikatakan bahwa persepsi pengguna terhadap daya tarik staf layanan perpustakaan berada dalam zona toleransi (masih dapat diterima oleh pengguna jasa perpustakaan). Pada komponen daya tarik ini, layanan yang dianggap paling memuaskan pengguna perpustakaan atau yang mendapatkan nilai skor AG yang paling tinggi yaitu kredibilitas staf yang berkaitan dengan penilaian pengguna terhadap sikap staf layanan yang senantiasa menjaga kerapihan dan kebersihan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya (2006). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.
- Barnes, James G(2003). *Secrets of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: Andi.
- Effendy, Onong Uchjana (2003). *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Infente, Dominica, Andrew S, Rancer. & Deane F, Womack (1990). *Building Communication Theor: second editon*. Amerika: Waveland Press.
- Kotler, Philip(2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Venus, Antar. 2009. *Manajemen Kampanye: Panduan Teoritis dan Praktis dalam Mengefektifkan Kampanye Komunikasi*. Bandung: Rosdakarya.