

# PENGARUH BUDAYA, KUALITAS PELAYANAN, PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWAPADA PERPUSTAKAAN

*by* Pasaribu Hiras

---

**Submission date:** 27-Aug-2020 11:15AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1374721273

**File name:** AN\_TEKNOLOGI\_INFORMASI\_TERHADAP\_KEPUASAN\_MAHASISWA-pages-1-5.pdf (2.51M)

**Word count:** 1485

**Character count:** 10227

**PENGARUH BUDAYA, KUALITAS PELAYANAN, PENGGUNAAN TEKNOLOGI  
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA  
PADA PERPUSTAKAAN**

Ketua : Dr. Hiras Pasaribu, MSi., Ak., CA

Anggota : Drs. Alp. Yuwidianoro., MSi.

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, kualitas Layanan dan penggunaan teknologi informasi terhadap kepuasan mahasiswa. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa program studi Manajemen, Akuntansi dan Ilmu Ekonomi; sebanyak 100 mahasiswa. Penelitian ini , adalah studi survey, dengan menyebarkan kuesioner kepada responden, menggunakan pengukuran data dengan skala pengukuran 5 (*Likert type item*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable empathy (kualitas layanan dan perhatian layaanan perpustakaan) dan penggunaan teknologi informasi yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hasil ini memberi informasi pada pimpinan untuk menyesuaikan atau meningkatkan pelayanan karyawan perpustakaan terhadap mahasiswa pengunjung perpustakaan dan meningkatkan ketersediaan serta penggunaan teknologi informasi di perpustakaan.

Kata kunci : Budaya organisasi; kualitas layanan; teknologi informasi dan kepuasan mahasiswa.

**Abstract**

This study aims to determine the influence of organizational culture, quality of services and use of information technology on student satisfaction. Respondents in this study is a student of Management, Accounting and Economics; as many as 100 students. This study, is a survey study, by distributing questionnaires to the respondents, using data measurement with 5 measurement scale (*Likert type item*). The results showed that empathy variable (quality of service and attention library) and the use of information technology that significantly influence student satisfaction. These results provide information to leaders to adjust or improve services to students of library employees of library visitors and increase the availability and use of information technology in library.

Key words : Organizational culture; quality of services; information technology; student satisfaction

## PENDAHULUAN

Banyak penelitian yang mengangkat kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan, tetapi temuannya berbeda-beda; hal ini menunjukkan bahwa perpustakaan di setiap organisasi pendidikan mempunyai kinerja yang berbeda. Kinerja perpustakaan terkait dengan budaya organisasi; sumberdaya manusia yang memberi layanan dan ketersediaannya buku pustaka serta penerapan teknologi di perpustakaan. Masalah penelitian yang diajukan adalah : apakah budaya organisasi, kualitas layanan dilihat dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN -Veteranl Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan menghasilkan luaran sebagai bahan kajian untuk menyusun kebijakan dan program peningkatan kualitas layanan perpustakaan untuk pengembangan perpustakaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN -veteranl Yogyakarta.

## TINJAUAN PUSTAKA

Hubungan kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi dan kepuasan didasarkan pada *Theory of Reasoned Action* (TRA oleh Fiesbean).

### Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan pelanggan adalah kepuasan atau kekecewaan yang dirasakan oleh pelanggan setelah membandingkan antara harapan dan kenyataan yang diperolehnya. Tjiptono (2010) mengatakan : Kepuasan atau ketidak puasaan pelanggan adalah respon adalah pelanggan; sebagai hasil evaluasi ketidak sesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja.

### Budaya Organisaasi dan Kepuasan Mahasiswa

Budaya diartikan sebagai suatu pikiran atau akal budi (Kamus Besar Bahasa Indonesia); budaya bias diartikan sesuatu yang menjadi kebiasaan dan sulit berubah; sedangkan budaya organisasi adalah seperangkat asumsi yang dibangun dan dianut bersama dalam organisasi sebagai modal dalam beradaptasi dengan lingkungan eksternal dan proses integrasi internal (Poerwanto 2008). Astuty dan Ike dalam penelitiannya (2010) dan penelitian Soejono (2005) menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja; demikian juga dengan penelitian Jaya, Adam Wie (2013) menyatakan budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.

### Kualitas Layanan dan Kepuasan Mahasiswa

Pelayanan atau layanan diartikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain (Kamus Besar Bahasa Indonesia); menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : 63/KEP/M/PAN/7/2003; Pelayanan (umum) diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Menurut Juran dan Deming dalam Pasaribu (2009); mengatakan bahwa kualitas adalah kesesuaian untuk pengguna (*Fitness of use*), hal ini bisa diartikan bahwa suatu produk atau jasa hendaklah sesuai dengan apa yang diperlukan atau diharapkan oleh pengguna; sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas layanan adalah suatu perbuatan menawarkan tercapainya kepuasan pengguna.

Dalam penelitian ini menggunakan 5 faktor yang menentukan kualitas layanan yaitu *tangibles* (bukti langsung), *reliability* (reliabilitas), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati; kemudahan berelasi, komunikasi dan perhatian). Penelitian Maysaroh (2003); Pasaribu (2009) serta Ciptono dan Diana (2010) menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa.

### **Penggunaan Teknologi Informasi dan Kepuasan Mahasiswa**

Pada dasarnya sebuah perpustakaan adalah sumber informasi, pengguna mengharapkan dapat memperoleh informasi yang relevan yang luas secara efisien dan efektif; Teknologi informasi dapat dikatakan sebagai teknik dan prosedur menyimpan, memproses serta mendistribusikan data dan informasi secara efisien dan efektif (Kusuma; Arif 2014). Penelitian Pasaribu (2009) dan Kusuma (2014) menyimpulkan bahwa tersedianya buku referensi dan jurnal di perpustakaan dapat meningkatkan respon positif kepuasan mahasiswa.

### **Hipotesis yang dikembangkan**

Budaya organisasi, kualitas layanan dilihat dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan penggunaan teknologi informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini adalah penelitian survey yang kuesioner untuk mengumpulkan data primer, dengan responden 100 mahasiswa UPN -Veteran Yogyakarta. Kuesioner disusun berdasarkan *indicator variable* dengan menggunakan skala Likert 5 item. Model penelitian untuk menguji hipotesis memakai Regresi Linier berganda:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + b_6X_6 + b_7X_7 + e$$

Dimana :

Y = kepuasan mahasiswa

$b_i$  = koefisien regresi

X1 = budaya organisasi

X2 = *tangible*

X3 = *reliability*

X4 = *Responsiveness*

X5 = *assurance*

X6 = *empathy*

X7 = penggunaan teknologi informasi

## HASIL PENELITIAN

Dengan menggunakan spss 16, dieproleh hasil bahwa secara bersama X1,X2,X3,X4,X5,X6 dan X7 mempengaruhi kepuasan mahasiswa, artinya budaya organisasi, kualitas layanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan penggunaan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa jadi hipotesis penelitian terdukung. Tetapi secara parsial hanya X6 (empathy) dan X7 (penggunaan teknologi informasi) saja yang signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa, hasil ini menunjukkan bahwa karakter mahasiswa UPN -veteran Yogyakarta sudah mempunyai budaya organisasi yang satu, mungkin ini sebagai indikasi keberhasilan muatan mata kuliah Widyamwata. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa UPN -Veteran Yogyakarta lebih menghendaki adanya empati (X6); yaitu kemudahan berelasi, komunikasi dan perhatian dari pustakawan, atau ditingkatkannya humanisme pustakawan akan meningkatkan kepuasan mahasiswa. Disisi lain X7 Juga signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa menunjukkan bahwa mahasiswa UPN -Veteran Yogyakarta, menyadari bahwa penggunaan teknologi informasi akan meningkatkan manfaat yang dapat menunjang proses belajar mereka, mahasiswa menghendaki ditingkatkannya akses informasi untuk meningkatkan kepuasan mereka.

## PENUTUP

### SIMPULAN

1. Budaya organisasi, kualitas layanan yang meliputi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan penggunaan teknologi informasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa.
2. secara parsial hanya X6 (empathy yaitu kemudahan berelasi, komunikasi dan perhatian) dan X7 (penggunaan teknologi informasi) saja yang signifikan mempengaruhi kepuasan mahasiswa.

### REKOMENDASI

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi pimpinan untuk meningkatkan kualitas layanan dan penggunaan teknologi informasi di perpustakaan.

### DAFTAR PUSTAKA

Astuty, Windy Fitria dan Ike DS; 2014., *Strategi Sosialisasi Budaya Organisasi kepada karyawan PT. Astra International-Tbk Honda Sales Office Region Yogyakarta.*, Jurnal Ilmu Komunikasi p.1-15.

Bintoro, Udan; (2002)., *Pengaruh Praktek Manajemen Sumberdaya manusia terhadap Budaya organisasi dan kinerja perusahaan.*, Disertasi Universitas Airlangga, Surabaya.

Chatman, Jennifer and Bersade; 1997., *Employee Satisfaction, Factor Assosiated With Company Performance, Journal of Applied Psychology*, Februari;p. 29-42.

Djokosantoso, Moelyono; 2003., *Budaya korporat dan Keunggulan Korporasi*; Elex Media Komputindo, Jakarta.

Fuadi, Arabella Oentari; 2013., *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajaakaan dan biaya Kepatuhan Terhadap Kepatuhan wajib Pajak*; Jurnal Universitas Kristen Petra; Jakarta.

Jaya, Agam Wie; 2013., *Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Devisi SDM PT. Inti Persero*; <http://Repository.Widyatama.Ac.Id/Xmlui/Handle/123456789/4417>, Widyatama Repository, akses tanggal 15 Maret 2016.

Kotler, P.2000., *Marketing Manajemen 9<sup>th</sup> edition.*, New Jersey; Prentice Hall International Inc.

Kusuma, Arif AP; 2014., <http://www.esaunggul.ac.id/article/pemanfaatan-teknologi-informasi-dalam-proses-pengajaran-di-indonesia-2/>.

Kuswadi; 2004., *Cara mengukur Kepuasan Karyawan*, PT.Elex Media Komputindo. Jakarta.

Maisyaroh, Siti; 2010. *Pengaruh Manajemen Mutu Layanan Terhadap Kepuasan Peserta Didik*; Penelitian Universitas PGRI Yogyakarta.

Pasaribu, Hiras; 2009., *Pengaruh Komitmen, Persepsi dan Penerapan Pilar Dasar Total Quality Management Terhadap Kinerja Manajerial.*, Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia ; Volume 6, Desember 2009.

Poerwanto; 2008., *Budaya Perusahaan*; Pustaka Belajar; Yogyakarta.

Putra, Yoan Santosa dan Eris Dianawati dan Endi Sarwoko; 2014., *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna jasa Parkir.*, <http://ejournal.ukanjuruhan.ac.id>. Diakses 9 April 2015.

Samosir, Zurni Zahra; 2005., *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*; Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi; Vol 1; Juni.

Suardjono; 2008., *Teori Akuntansi: Perencanaan Pelaporan Keuangan*; Edisi ketiga; BPFE; Yogyakarta.

Tjiptono dan Diana; 2010., *Total Quality Management*; Andi Offset; Yogyakarta.

Lampiran  
Output SPSS 16

**Descriptive Statistics**

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	100	7.00	20.00	14.0100	3.28601
x2	100	7.00	20.00	13.7600	3.05214
x3	100	6.00	20.00	13.1300	2.53323
x4	100	5.00	20.00	13.8000	3.23803
x5	100	6.00	20.00	14.0900	2.81445
x6	100	8.00	20.00	13.9400	2.96382
x7	100	6.00	20.00	14.2000	2.65147
	100	6.00	20.00	13.0200	3.02174
Valid N (listwise)	100				

# PENGARUH BUDAYA, KUALITAS PELAYANAN, PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEPUASAN MAHASISWAPADA PERPUSTAKAAN

---

## ORIGINALITY REPORT

---

16%

SIMILARITY INDEX

16%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

%

STUDENT PAPERS

---

## MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

---

8%

★ id.scribd.com

Internet Source

---

Exclude quotes  On

Exclude bibliography  On

Exclude matches  < 2%