

PENGARUH BUDAYA ORGANISASI, KOMPETENSI DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PUSAT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SYARIF HIDAYATULLAH

Ilyas Rikas Putra¹

Universitas Satya Negara Indonesia

Email: ilyasrikas24@gmail.com

Anwar Prabu Mangkunegara²

Universitas Mercu Buana

Abstrak

Kepuasan pengguna merupakan topik yang penting dikarenakan dapat menyajikan informasi yang bisa dipakai oleh suatu organisasi guna mengevaluasi posisi terakhirnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, kompetensi dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna di pusat perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survei. Penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini bersifat asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, sehingga dapat menjelaskan dan mengontrol suatu gejala.

Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara simultan budaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah. Secara parsial budaya organisasi dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, hanya kompetensi yang secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Budaya Organisasi, Kompetensi, Fasilitas, Perpustakaan.

Abstract

User satisfaction is an important topic because it can provide information that can be used by an organization to evaluate its final position. This study aims to determine the effect of organizational culture, competence and facilities on user satisfaction at the Syarif Hidayatullah State Islamic University (UIN) library center. The method used in this research is quantitative research using survey research methods. The quantitative research used in this study is associative in nature with the aim of knowing the relationship between two or more variables, so that it can explain and control a symptom.

The results of this study can be interpreted that simultaneously organizational culture, content, and facilities have a significant effect on user satisfaction at the UIN Syarif Hidayatullah Library Center. Partially, organizational culture and facilities have a significant influence on user satisfaction at the Syarif Hidayatullah UIN Library Center, only competence partially has no effect on user satisfaction at the Syarif Hidayatullah UIN Library Center.

Keywords: *User Satisfaction, Organizational Culture, Competence, Facilities, Libraries*

Pendahuluan

Menurut Wilkie kepuasan pengguna adalah tanggapan emosional pengguna pada evaluasi terhadap pengalaman menggunakan jasa atau barang (Irianti, 2017:50). Menurut Purnomowati yang dinukil oleh Puspa, berdasarkan ISO 11620-1998, kepuasan pengguna berada pada posisi pertama dari dua puluh sembilan indikator untuk mengukur kinerja perpustakaan. Artinya bahwa kinerja dari suatu perpustakaan dapat diukur dari kepuasan penggunanya. Pada dasarnya konsep kepuasan sering kali dikaitkan dengan kualitas, artinya kualitas menjadi penyebab kepuasan (Puspa, 2016:116). Dalam hal perpustakaan, kualitas yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna menjadi penyebab puas atau tidaknya pengguna.

Budaya organisasi, kompetensi yang mana dalam hal ini kompetensi pustakawan, dan fasilitas di perpustakaan merupakan hal-hal yang pasti ada dan dimiliki oleh Perpustakaan dalam menjalankan perannya sebagai penyimpan, pengolah, pendistribusi, dan pemelihara informasi. Budaya merupakan pedoman yang menjadi acuan bagi pustakawan untuk berpikir, bersikap, dan berperilaku sesuai dengan sistem, nilai dan norma yang berlaku di perpustakaan dalam melayani pengguna dengan memanfaatkan fasilitas yang dimiliki perpustakaan. Pustakawan yang berkompoten akan dengan baik menjalankan tugasnya dalam menerapkan budaya layanan kepada pengguna serta memanfaatkan fasilitas sebagai alat pendukung dalam melayani pengguna. Fasilitas yang berkualitas, lengkap, dan memadai yang dimiliki perpustakaan akan membuat pengguna dengan mudah dalam memenuhi kebutuhannya di perpustakaan baik dilakukan secara mandiri maupun dengan bantuan pustakawan.

Dengan budaya organisasi yang lebih kepada budaya layanan kepada pengguna, kompetensi dari pustakawan dalam melayani, dan fasilitas yang dimiliki perpustakaan yang merupakan satu kesatuan yang saling berhubungan satu dengan lainnya yang secara langsung maupun tidak langsung memiliki pengaruh terhadap pemenuhan kebutuhan informasi pengguna di perpustakaan. Bila kebutuhan informasi pengguna terpenuhi atau dengan kata lain harapan pengguna memanfaatkan perpustakaan dengan layanan perpustakaan yang baik dan fasilitas yang mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi pengguna, maka sebagaimana Kotler menyatakan bahwa bila kenyataan yang diperoleh sama dengan harapan pengguna dan bahkan lebih, pengguna akan merasa puas dan bahkan sangat puas (Fikri, 2019:4).

Berdasarkan uraian diatas, penelitian bertujuan: 1) mengetahui pengaruh budaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan Syarif Hidayatullah; 2) mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah; 3) mengetahui pengaruh kompetensi terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah; 4) mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.

Metode

Penelitian ini memakai jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode penelitian survei yaitu tidak melakukan perubahan (tidak terdapat tindakan khusus) atas beberapa variabel yang diamati. Penelitian kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini bersifat asosiatif dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih, sehingga dapat menjelaskan dan mengontrol suatu gejala (Siregar, 2014:3-9). Adapun variabel yang digunakan dalam penelitian ini sebagaimana yang telah diuraikan sebelumnya yaitu budaya organisasi (X_1), kompetensi (X_2), fasilitas (X_3), dan kepuasan pengguna (Y). Metode analisis yang digunakan adalah regresi berganda untuk mencari pengaruh masing-masing variabel.

Target populasi dari penelitian ini adalah seluruh civitas akademika UIN Syarif Hidayatullah yaitu mahasiswa dan dosen pada tahun 2021 yang berjumlah 29.108. Jumlah tersebut meliputi dosen sebanyak 1.248 dan mahasiswa sebanyak 27.860 (Kemedibudristek, <https://pddikti.kemdikbud.go.id>). Tipe penarikan sampel memakai *convenience sampling/accidental sampling* yaitu teknik untuk menentukan sampel didasari hanya kebetulan, anggota populasi yang dijumpai peneliti, dan berkenan jadi responden guna dijadikan sampel atau hanya orang-orang terdekat yang dipilih peneliti (Siregar, 2015:60). Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus slovin, sebagai berikut: $n = N / (1 + N (e)^2)$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Total Populasi

e = Batas Toleransi Error (10% atau 0,1), dengan tingkat keyakinan 90%

perhitungan dengan rumus diatas menghasilkan $n = 99,99$ dibulatkan menjadi 100

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu:

- Data Primer didapatkan secara langsung dari sumber aslinya melalui observasi (pra-penelitian), dan penyebaran kuesioner kepada para pengguna perpustakaan di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah yang mana terdiri mahasiswa atau dosen.
- Data Sekunder merupakan hasil dari data primer yang sudah dilakukan pengolahan lanjutan serta disediakan oleh data sekunder internal Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah berupa laporan-laporan, serta peneliti juga mendapatkan sumber data sekunder eksternal, seperti dari buku, jurnal, dan internet yang terkait dengan tema penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik yang dipakai dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk penelitian sebagai berikut:

- a. Observasi dilakukan guna mendapatkan data-data internal maupun data terkait dengan Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah baik yang dilakukan saat pra-penelitian maupun saat penelitian.
- b. Studi pustaka yaitu pengumpulan data dengan cara menelaah informasi-informasi, pengetahuan, pendapat-pendapat yang dikemukakan di dalam buku, jurnal, laporan-laporan dan sumber informasi lainnya yang ada hubungannya dengan masalah atau tema dari penelitian yang sedang dilakukan (Nazir, 2011:111).
- c. Kuisioner merupakan suatu metode dengan cara mengumpulkan data primer dengan memakai seperangkat daftar pertanyaan mengenai variabel yang dilakukan pengukuran lewar persiapan yang baik, dilakukan penyusunan serta pengemasan sedemikian rupa, hingga jawaban dari seluruh soal sangat mampu member gambaran keadaan variabel yang sebenarnya (Arifin, 2009:99).

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Analisis ini dipakai guna melakukan analisis dan melakukan penyajian data kuantitatif dengan tujuan guna tau gambaran organisasi yang dijadikan sampel penelitian. Sedangkan untuk menganalisis hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen digunakan analisis linear berganda yang perhitungannya dengan menggunakan SPSS.

Uji yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Uji regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi, kompetensi dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna di pusat perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.
- b. Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh nyata antara semua variabel bebas dan variabel terikat. Maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:
 - Jika Fhitung lebih kecil dari Ftabel, berarti H_0 diterima H_1 ditolak, artinya model penelitian $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ tidak dapat diterima.
 - Jika Fhitung lebih besar atau sama dengan Ftabel, berarti H_0 ditolak H_1 diterima, artinya model penelitian $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ dapat diterima.

Kriteria pengujian yang dipakai dalam uji-F:

- Jika Fhitung lebih kecil dari Ftabel, berarti H_0 diterima H_1 ditolak, artinya model penelitian $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ tidak dapat diterima.
 - Jika Fhitung lebih besar atau sama dengan Ftabel, berarti H_0 ditolak H_1 diterima, artinya model penelitian $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$ dapat diterima.
- c. Uji t digunakan untuk mengetahui variabel bebas mana yang dominan berpengaruh terhadap variabel terikat. Dasar pengambilan keputusan untuk uji t (parsial) dalam analisis regresi, yaitu:
 - 1) Berdasarkan nilai t hitung dan t tabel:
 - Jika nilai t-hitung $>$ t-tabel maka variabel bebas (X) berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
 - Jika nilai t-hitung $<$ t-tabel maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).
 - 2) Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS:
 - Jika nilai Sig. $<$ 0,05 maka variabel bebas (X) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).
 - Jika nilai Sig. $>$ 0,05 maka variabel bebas (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y).

Hasil Dan Pembahasan

Analisa yang digunakan dalam penelitian ini berupa analisa regresi kolerasi dengan menggunakan statistic uji yaitu koefisiensi determinan R^2 yang telah disesuaikan, Uji F dan Uji t. berdasarkan hasil pengolahan data seperti pada lampiran, secara ringkas dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 1 Hasil Regresi Linear Berganda

Sumber: Hasil olah data primer (2022)

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	17.942	7.503		2.391	.019
Budaya Organisasi	.363	.102	.365	3.573	.001
Kompetensi	.130	.085	.131	1.526	.130
Fasilitas	.233	.095	.244	2.444	.016

Koefisien budaya organisasi sebesar 0,363 menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa tiap peningkatan budaya organisasi akan meningkatkan tingkat kepuasan pengguna sebesar 0,363 dengan asumsi kompetensi dan fasilitas tetap.

Koefisien kompetensi sebesar 0,130 menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, berarti bahwa tiap peningkatan kompetensi meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,130 dengan asumsi budaya organisasi dan fasilitas tetap.

Koefisien fasilitas sebesar 0,233 menunjukkan adanya pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, berarti bahwa setiap peningkatan fasilitas akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 0,233 dengan asumsi budaya organisasi dan kompetensi tetap.

a. Uji F

Uji statistik F adalah uji yang akan menunjukkan apakah semua variabel bebas yang mana dalam penelitian ini yaitu budaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Hasil analisis data dapat disajikan dalam tabel berikut :

Tabel 2 Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1					
Regression	430.060	3	143.353	16.177	.000 ^b
Residual	850.690	96	8.861		
Total	1280.750	99			

Sumber: Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas yang mana menggunakan alat bantu IBM SPSS 25, nilai Fhitung diperoleh sebesar 16,177. Tingkat keyakinan yang digunakan untuk uji F dalam penelitian ini sebesar 90% ($\alpha = 10\%$ atau 0,1), dengan $df_1 = 4-1$, dan $df_2 = 100-4$. Maka, Ftabel yang didapatkan untuk penelitian berdasarkan tabel distribusi f ialah 2,14. Dengan demikian, Fhitung dibandingkan dengan Ftabel hasilnya ialah Fhitung > Ftabel yaitu $16,177 > 2,14$ dengan nilai signifikan F ialah 0,000 yang berarti $F < 0,05$.

Dari hasil yang diperoleh di atas, dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_1 diterima yang berarti budaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.

b. Uji t

Untuk memberikan informasi apakah variabel bebas secara parsial (sendiri-sendiri atau masing-masing variabel) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui variabel bebas mana saja yang berpengaruh terhadap variabel terikat dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 3 Hasil Uji t

Variabel	thitung	ttabel	Sig.
Budaya Organisasi	3,573	1,660	0,001
Kompetensi	1,526	1,660	0,130
Fasilitas	2,444	1,660	0,016

Sumber: Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas, variabel budaya organisasi memperoleh thitung sebesar 3,573 yang berarti $thitung > ttabel$ yaitu $3,573 > 1,660$ dengan nilai signifikan 0,001 yang berarti $< 0,05$. Maka, dengan demikian bisa dibilang jika variabel budaya organisasi secara parsial berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pada variabel kompetensi diperoleh thitung sebesar 1,526 yang berarti $< ttabel$ yaitu $1,526 < 1,660$ dengan nilai signifikan 0,130 yang berarti $> 0,05$. Maka, dengan demikian bisa dibilang jika variabel kompetensi secara parsial tidak berdampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pada variabel fasilitas memperoleh thitung sebesar 2,444 yang berarti $thitung > ttabel$ yaitu $2,444 > 1,660$ dengan nilai signifikan 0,016 yang berarti $< 0,05$. Maka, dengan demikian dapat dikatakan bahwa variabel fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

c. Uji determinasi R^2

Uji determinasi R^2 digunakan untuk mengetahui kontribusi dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 4 Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.579 ^a	.336	.315	2.977
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kompetensi, Budaya Organisasi				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna				

Sumber: Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan nilai *adjusted R²* adalah 0,315, hal ini berarti 31,5% variabel kepuasan pengguna bisa dijelaskan oleh variabel budaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas, sisanya sebesar 68,5% ($100\% - 31,5\%$) dijelaskan oleh sebab-sebab yang lain diluar model.

d. Uji analisis matrik korelasi antar dimensi

Koefisien korelasi ialah nilai yang menggambarkan tingkat keeratan hubungan antar variabel yang dipakai pada model persamaan atau dengan kalimat lain koefisiensi korelasi dipakai guna mengetahui terdapat atau tidak hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mengetahui hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 5 Hasil Matrik Korelasi Antar Dimensi

Variabel		Kepuasan Pengguna (Y)		
		Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan dengan peraturan yang jelas ($Y_{1.1}$)	Dilakukan dengan cepat dan mudah dengan cara yang teratur, terarah dan cermat ($Y_{1.2}$)	Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna ($Y_{1.3}$)
Budaya Organisasi (X_1)	Orientasi pada orang ($X_{1.1}$)	0,423	0,356	0,402
	Stability ($X_{1.2}$)	0,436	0,385	0,339
	Control ($X_{1.3}$)	0,231	0,294	0,212
Kompetensi (X_2)	Assurance ($X_{2.1}$)	0,164	0,092	0,038

	<i>Emphaty</i> (X _{2.2})	0,369	0,435	0,216
	<i>Responsiveness</i> (X _{2.3})	0,003	0,204	0,058
Fasilitas (X ₃)	<i>Tangibles</i> (X _{3.1})	0,373	0,404	0,294
	<i>Utilitarian space</i> (X _{3.2})	0,216	0,359	0,368
	<i>Refuge</i> (X _{3.3})	0,188	0,291	0,311

Sumber: Hasil olah data primer (2022)

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa pada variabel budaya organisasi (X₁) dimensi yang paling besar hubungannya adalah X_{1.2} terhadap Y_{1.1} yaitu stabilitas (*stability*) terhadap diberikan ke pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan dengan peraturan yang jelas di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah karena memiliki nilai koefisien sebesar 0,436 atau dengan kata lain tingkat hubungannya dinilai sedang.

Pada variabel kompetensi (X₂) diperoleh bahwa dimensi yang paling besar hubungannya adalah X_{2.2} terhadap Y_{1.2} yaitu *emphaty* (empati) terhadap dilaksanakan secara cepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah karena memiliki nilai koefisien sebesar 0,435 atau dengan kata lain tingkat hubungannya dinilai sedang.

Pada variabel Fasilitas (X₃) diperoleh bahwa dimensi yang paling besar hubungannya adalah X_{3.1} terhadap Y_{1.2} yaitu *tangibles* (bukti fisik) terhadap dilaksanakan secara cepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah karena memiliki nilai koefisien sebesar 0,404 atau dengan kata lain tingkat hubungannya dinilai sedang.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka kesimpulan adalah bahwa secara simultan budaya organisasi, kompetensi, dan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah. Kemudian, secara parsial budaya organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah. Demikian juga secara parsial, fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah. Hanya kompetensi yang secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna di Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah.

Daftar Pustaka

- Arifin, Zainal, “*Evaluasi Pembelajaran*”, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2009.
- Fikri, Rausyan dan Yanuar Yoga Prasetyawan, “Mengukur Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Semarang Menggunakan LibQual+™”, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 6 No. 3, pp. 671-680, (Februari, 2019): 1-9.
- Irianti, Pergola, “Kepuasan Pemustaka Terhadap Fasilitas Perpustakaan Di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada”, *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13, No. 1, (Juni-2017): 47-55
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, diakses pada tanggal 20 Oktober 2021 <https://pddikti.kemendikbud.go.id>
- Nazir, Moh., “*Metode Penelitian*”, Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia, 2011.
- Puspa, Erny, “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian dan Pengembangan Perikanan Budidaya”, *Jurnal Pari*, Vol. 2 No. 2 (2016): 113-125.
- Siregar, “*Metode Penelitian Kuantitatif*”, Jakarta: Prenadamedia Group, 2015