

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan terhadap Prestasi Belajar Mahasiswa Universitas Samudra

Meutia Dewi

Fakultas Ekonomi, Universitas Samudra

e-mail: meutiadewi@unsam.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 1.098 orang yang merupakan mahasiswa Universitas Samudra yang terdaftar tahun 2014, dengan jumlah sampel sebanyak 92 responden. Teknik pengamambilan sampel yang digunakan yaitu dengan teknik probabilitas dengan cara random sampling. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode regresi linier berganda, uji t dan uji F dengan persamaan regresinya yaitu $P_b = 4,736 + 0,314K_p + 0,387F_p$. Nilai koefisien determinasi (R^2) yang dihasilkan dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,429 atau 42,9%. Uji t dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif (+) dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa, sedangkan uji t pada variabel fasilitas perpustakaan 4,918 dengan signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ dan dapat dinyatakan bahwa variabel fasilitas perpustakaan memberikan pengaruh yang positif (+) dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa. Uji F dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara simultan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas Perpustakaan, dan Prestasi Belajar

PENDAHULUAN

Kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan bagi penyedia jasa informasi dan edukasi. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan diuntut untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan.

Salah satu sumber belajar yang sangat dibutuhkan dalam pendidikan tinggi adalah keberadaan perpustakaan universitas. Perpustakaan universitas merupakan tempat yang disediakan di universitas guna menyimpan buku maupun bahan pustaka lainnya. Penataan koleksi buku yang rapi dan pelayanan yang profesional dari petugas serta fasilitas yang di sediakan oleh pengurus perpustakaan sangat diharapkan oleh

pengunjung dan peminjam buku. Selain itu ketersediaan ruang baca akan menarik pengunjung untuk melakukan aktivitas membaca dan menghidupkan suasana perustakaan.

Pelayanan dan fasilitas yang baik akan memberikan kesan yang baik kepada konsumen. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas pendidikan mereka, karena pelayanan dan fasilitas pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra Universitas.

Salah satu unit jasa yang ada di perguruan tinggi negeri seperti pada Universitas Samudra adalah jasa perpustakaan. Kebutuhan konsumen khususnya mahasiswa terhadap ilmu pengetahuan dan media edukasi lainnya merupakan hal yang sulit untuk di pisahkan karena perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang dibutuhkan mahasiswa. Hampir semua insan akademik membutuhkan jasa perpustakaan untuk menunjang aktivitasnya dalam menempuh pendidikan atau sebagai sarana untuk mencari ilmu pengetahuan.

Memberikan pelayanan dan menyediakan fasilitas yang dapat menunjang prestasi mahasiswa bukanlah merupakan hal mudah. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kenyamanan kepada mahasiswa. Ada hubungan yang erat antara pelayanan serta fasilitas terhadap prestasi belajar mahasiswa. Pelayanan dan fasilitas yang baik dapat membuat mahasiswa mau berkunjung ke perpustakaan dan mahasiswa bisa meningkatkan tingkat belajarnya dengan banyak membaca buku-buku referensi. Dari hubungan tersebut pengelola perpustakaan dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga pengelola perpustakaan dapat meningkatkan hal-hal yang dapat membuat mahasiswa senang atau puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Perpustakaan Universitas Samudra mempunyai beberapa pelayanan perpustakaan, seperti pelayanan peminjaman bahan pustaka yang bisa dibawa pulang dan pelayanan membaca di perpustakaan untuk anggota maupun bukan anggota perpustakaan. Selain itu fasilitas yang disediakan diantaranya akses internet, ruang baca yang terbebas dari kebisingan, sirkulasi udara yang baik dan pencahayaan yang baik yang dapat membantu kegiatan membaca buku. Dengan proses peminjaman buku yang mudah dan keadaan ruangan yang nyaman akan meningkatkan minat mahasiswa berkunjung ke perpustakaan Universitas Samudra, sehingga dapat menunjang prestasi belajarnya.

Namun pada kenyataannya, pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang di berikan pengelola belum memuaskan mahasiswa dan

ini menjadi tugas bagi pengelola perpustakaan Universitas Samudra untuk mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dan berupaya meningkatkan pelayanan dan fasilitas dengan sarana yang ada. Fasilitas hot spot merupakan salah satu sarana yang dirasa kurang memuaskan bagi mahasiswa karena sering tidak berfungsi dengan baik. Kerapian tata letak dan kelengkapan buku bacaan masih dirasa belum cukup karena masih ada buku yang sulit dicari di perpustakaan Universitas Samudra. Selain itu, kecepatan pelayanan dan perhatian atau keramahan karyawan sangatlah penting untuk diperhatikan oleh pengelola perpustakaan karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi minat baca mahasiswa untuk berkunjung.

Tujuan yang hendak penulis capai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara parsial terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra. Serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara simultan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra.

Pelayanan

Kotler dan Keller (2008:36) pelayanan/jasa (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat atau tidak terkait dengan produk fisik. Meskipun demikian, semakin banyak produsen, distributor dan pengecer yang menyediakan jasa bernilai tambah, atau layanan pelanggan yang sangat baik untuk mendiferensiasikan diri mereka. Periklanan merupakan salah satu dari empat alat utama yang digunakan oleh perusahaan untuk mengarahkan komunikasi yang meyakinkan kepada sasaran pembeli dan publik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan disarankan sangat aktual terhadap produk yang dikonsumsi. Kotler (2007:70), menerapkan 7 (tujuh)

kategorikualitaspelayanan secara terpadu yaitu:

1. Kepemimpinan dan budaya kualitas. Tanpa kepemimpinan yang kuat dan mendukung, seluruh usaha peningkatan mutu akan sia-sia karena tidak hanya tujuan dan komitmen yang membuat kategori-kategori lainnya dari sistem ini dapat berfungsi.
2. Analisa dan pemanfaatan. Bagaimana perusahaan mengumpulkan dan memanfaatkan data untuk tujuan kepuasan konsumen.
3. Perencanaan strategi. Kategori ini untuk menilai seberapa jauh sistem yang digunakan dalam perencanaan jangka pendek ataupun jangka panjang.
4. Pengembangan dan manajemen sumber daya manusia. Kategori ini untuk melihat segala sesuatu hal mengenai sistem dalam sumber daya manusia.
5. Kesadaran akan perlindungan lingkungan dan peran perusahaan terhadap masyarakat.
6. Kualitas dari hasil operasi, hasil tersebut di atas bukan hanya merupakan hasil peningkatan mutu.
7. Kepuasan konsumen ini lebih dititik beratkan pada sistem yang digunakan untuk pengukuran dan pemeliharaan hubungan dengan konsumen. Kualitas konsumen sebagai bagian dari yang digunakan untuk memenuhi harapan-harapan konsumen.

Unsur-unsur Kualitas Pelayanan

Dalam memasarkan produknya produsen selalu berusaha untuk memuaskan keinginan dan kebutuhan para pengguna lama dan baru. Menurut Tjiptono (2008:58) Unsur-unsur kualitas pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas pelanggan yang semakin melekat erat dan pelanggan tidak berpaling pada perusahaan lain. Oleh karena itu penyedia jasa perlu menguasai unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kecepatan
Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani konsumen atau pelanggan minimal sama dengan batas

waktu standart pelayanan yang ditentukan oleh perusahaan.

2. Ketepatan
Kecepatan tanpa ketepatan dalam bekerja tidak menjamin kepuasan para pelanggan. Oleh karena itu agar tercipta kepuasan maka ketepatan merupakan hal penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan.
3. Keamanan
Dalam melayani para konsumen diharapkan perusahaan dapat memberikan perasaan aman untuk menggunakan produk jasanya.
4. Keramah tamahan
Dalam melayani para pelanggan, karyawan perusahaan dituntut untuk mempunyai sikap sopan dan ramah. Oleh karena itu keramah tamahan sangat penting, apalagi pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa.
5. Rasa nyaman
Rasa nyaman timbul jika seseorang merasa diterima apa adanya. Dengan demikian, perusahaan harus dapat memberikan rasa nyaman pada konsumen.

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Strategi yang perlu untuk diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah (Tjiptono 2008:88):

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa
Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut.
2. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada suatu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

3. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa
Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta tangibles yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.
4. Mendidik konsumen tentang jasa
Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik. Oleh karena itu kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.
5. Mengembangkan budaya kualitas
Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofil, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.
6. Menciptakan *automating quality*
Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki.
7. Menindak lanjuti jasa
Menindak lanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

8. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa
Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

Pelayanan Perpustakaan

Secara umum pelayanan perpustakaan bias didefinisikan sebagai aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya pada anggota perpustakaan. Rahayuningsih (2007:85) menyatakan bahwa, pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar yaitu:

1. Pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum.
2. Pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola.
3. Menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan.
4. Sistem yang dikembangkan mudah, cepat dan tepat.

Pelayanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan perpustakaan karena kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dan pengguna perpustakaan.

Fasilitas Perpustakaan

Menurut Tjiptono (2004:19), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pelanggan. Dilanjutkannya bahwa fasilitas merupakan sesuatu yang sangat penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan desain interior dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan yang dirasakan pelanggan secara langsung.

Macam-Macam Fasilitas Perpustakaan

Tersedianya fasilitas perpustakaan merupakan hal yang harus diperhatikan karena fasilitas perpustakaan dapat menunjang kelancaran kegiatan perpustakaan sehingga fungsi perpustakaan bisa berjalan dengan optimal. Menurut Moenir yang dikutip oleh Nurbiyanti (2009:10-11), Fasilitas dapat dibedakan menjadi dua yaitu fasilitas fisik dan fasilitas non fisik. Fasilitas fisik diartikan yaitu segala sesuatu yang berupa benda yang mempunyai peranan untuk memudahkan usaha yaitu:

1. Fasilitas gedung perpustakaan.
2. Fasilitas ruang perpustakaan.
3. Fasilitas ruang baca.
4. Fasilitas kenyamanan ruangan.
5. Fasilitas koleksi perpustakaan.
6. Fasilitas layanan perpustakaan.

Prestasi Belajar

Menurut Purwanto (2000: 24) belajar adalah tingkah laku yang mengalami perubahan karena belajar menyangkut berbagai aspek kepribadian, baik fisik maupun psikis, seperti: perubahan dalam pengertian, pemecahan suatu masalah atau berfikir, ketrampilan, kecakapan, kebiasaan ataupun sikap.

Evaluasi/Tolak Ukur Prestasi Belajar

Menurut Depdiknas dalam Wardana (2009:57), yang dimaksud dengan evaluasi adalah kegiatan identifikasi untuk melihat apakah suatu program yang telah direncanakan telah tercapai atau belum, berharga atau tidak, dan dapat pula untuk melihat tingkat efisiensi pelaksanaannya. Evaluasi berhubungan dengan keputusan nilai (*value judgement*).

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Prestasi Belajar

Prestasi yang diperoleh oleh anak didik merupakan hasil dari interaksi dari berbagai faktor yang mempengaruhinya. Menurut Slamento (2003:5-7) faktor yang mempengaruhi prestasi belajar ada 2 yaitu:

1. Faktor Intern

Faktor intern adalah kondisi dan kemampuan mahasiswa dalam memahami pelajaran yang terdiri dari:

- a. Intelegensi
Intelegensi besar pengaruhnya terhadap kemajuan belajar. Dalam situasi yang sama mahasiswa yang mempunyai tingkat intelegensi yang tinggi akan lebih berhasil dari pada yang mempunyai tingkat intelegensi yang rendah. Namun mahasiswa yang mempunyai tingkat intelegensi yang tinggi belum pasti berhasil, hal ini disebabkan karena belajar adalah suatu proses yang kompleks dengan banyak faktor yang mempengaruhinya.
- b. Minat
Minat diartikan sebagai kondisi yang terjadi apabila seseorang melihat ciri-ciri atau mengamati sementara situasi yang dihubungkan dengan keinginan-keinginan atau kebutuhan-kebutuhannya
- c. Bakat
Bakat adalah kemampuan yang dimiliki seseorang sejak lahir, diperoleh melalui proses genetik yang akan menjadi kecakapan setelah belajar.
- d. Motivasi
Motivasi adalah suatu perubahan energi di dalam pribadi seseorang yang ditandai dengan timbulnya efektif dan reaksi untuk mencapai tujuan

2. Faktor Ekstern

Faktor ekstern adalah aspek lingkungan luar mahasiswa yang menentukan hasil belajar. Faktor ekstern tersebut terdiri dari:

- a. Faktor Lingkungan Keluarga
Faktor lingkungan keluarga merupakan salah satu faktor yang mempunyai pengaruh cukup besar terhadap perkembangan mahasiswa. Dalam proses pembelajaran mahasiswa juga membutuhkan adanya dukungan dari orang tua, dukungan tersebut tentu berpengaruh terhadap perilaku dan prestasi

mahasiswa. Selain itu suasana rumah yang nyaman juga mempengaruhi prestasi mahasiswa karena dengan suasana yang nyaman mahasiswa bisa belajar dengan tenang. Dan hal lain yang sangat mendukung prestasi mahasiswa adalah keadaan ekonomi keluarga. Dengan keuangan keluarga yang cukup akan mendukung mahasiswa untuk memperoleh pendidikan yang baik.

b. Faktor Lingkungan Belajar

Faktor yang mempengaruhi belajar ini mencakup guru, alat/media, kondisi gedung dan kurikulum. Guru adalah tenaga pendidik yang memberikan sejumlah ilmu pengetahuan kepada anak didik. Dengan ilmu yang dimilikinya seorang guru dapat menjadikan anak didik menjadi pintar. Alat/media pengajaran juga sangat erat hubungannya dengan cara belajar, karena alat pelajaran yang dipakai oleh guru pada waktu mengajar dipakai oleh mahasiswa untuk menerima bahan yang diajarkan. Alat pengajaran yang lengkap akan memperlancar penerimaan bahan pelajaran yang diberikan. Sedangkan kondisi gedung yang kokoh, kuat dan memenuhi syarat menjadikan mahasiswa merasa nyaman di dalam belajar. Serta kurikulum yang kurang baik juga berpengaruh buruk terhadap prestasi mahasiswa.

c. Faktor Lingkungan Masyarakat

Masyarakat merupakan faktor ekstern yang juga berpengaruh terhadap belajar mahasiswa. Pengaruh itu terjadi karena keberadaan mahasiswa dalam masyarakat. Lingkungan masyarakat yang dapat menghambat kemajuan belajar mahasiswa.

dan Pelayanan Institusi terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung (Suatu Studi terhadap Prestasi Mahasiswa Program Studi Pendidikan PKn)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh suasana akademik dan pelayanan institusi terhadap prestasi akademik mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn) STKIP PGRI Tulungagung semester ganjil Tahun Akademik 2013/2014 yang jumlahnya adalah 304 mahasiswa yang terdiri dari 4 angkatan dengan sampel sebanyak 76 mahasiswa. Metode analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji statistik dan koefisien determinasi. Hasil penelitian diperoleh $Y = 6,165 + 0,558X_1 + 0,343X_2$ yang berarti konstanta 6,165 menunjukkan bahwa jika tidak ada suasana akademik dan pelayanan institusi maka prestasi akademik mahasiswa sebesar 6,165. Koefisien regresi X_1 (suasana akademik) sebesar 0,558 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 tingkat suasana akademik, maka akan meningkatkan prestasi akademik mahasiswa sebesar 0,558 dan sebaliknya apabila suasana akademik menurun 1 maka prestasi akademik mahasiswa akan mengalami penurunan dengan ketentuan variabel lain tetap. Koefisien regresi X_2 (pelayanan institusi) sebesar 0,343 menunjukkan bahwa setiap penambahan 1 tingkat pelayanan institusi maka meningkatkan prestasi akademik mahasiswa, sebaliknya jika pelayanan institusi menurun 1 maka akan menurunkan prestasi akademik mahasiswa dengan ketentuan variabel lain tetap. Uji t diperoleh pada variabel suasana akademik diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $0,624 > 0,227$. Pada variabel pelayanan institusi diperoleh $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $0,503 > 0,227$. Sehingga dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara suasana akademik dan pelayanan institusi terhadap prestasi akademik mahasiswa Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan PPKn STKIP PGRI Tulungagung. Selanjutnya diketahui bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $22,918 > 3,110$

Penelitian Sebelumnya

Dirgantoro (2014) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Suasana Akademik

dan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ artinya ada pengaruh yang signifikan antara suasana akademik dan pelayanan institusi secara simultan terhadap prestasi akademik mahasiswa Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan PPKn STKIP PGRI Tulungagung. Koefisien determinasi (R^2) adalah 0,516 atau kontribusi efektif dari kedua variabel bebas yaitu suasana akademik dan pelayanan institusi sebesar 51,6% terhadap prestasi akademik mahasiswa dan sisanya sebesar 48,4% dijelaskan dalam variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pratiwi (2008) melakukan penelitian mengenai “Analisis Pengaruh Kematangan dan Fasilitas Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara kematangan dengan prestasi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, untuk mengetahui pengaruh fasilitas belajar dengan prestasi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, dan untuk mengetahui pengaruh antara kematangan serta fasilitas belajar terhadap prestasi mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen, jurusan I.E.S.P., dan Jurusan Akuntansi Tahun Akademik 2002/2003 baik mahasiswa pria maupun wanita sebanyak 1.359 orang. Sedangkan sampel yang di ambil sebanyak 268 orang. Teknik sampling yang digunakan adalah *proportional Stratified Random Sampling*. Analisis data menggunakan dua alat analisis statistik yaitu Analisis Regresi dan Analisis Varians. Persamaan Regresi yang dihasilkan dalam penelitian ini adalah $Y = 3,477 + 0,06401X_1 + 0,231X_2 + 0,172X_3 + 0,215X_4$. Angka konstanta 3,477 menunjukkan nilai +3,477 berarti mempunyai hubungan searah sehingga apabila variabel-variabel lainnya nol maka seorang mahasiswa tetap mempunyai keinginan untuk meningkatkan prestasinya. Pada uji t variabel

kemampuan dalam menjalankan tugas akademi (X_1) t hitung $< t$ tabel yaitu $-0,679 < 1,558$ yang artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel tugas akademi (X_1) terhadap prestasi mahasiswa. Pada variabel kemampuan berfikir (X_2) t hitung $> t$ tabel yaitu $2,047 > 1,558$ yang artinya terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kemampuan berfikir (X_2) terhadap prestasi mahasiswa. Pada variabel motivasi akademik (X_3) yaitu $2,090 > 1,558$ yang artinya terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara variabel motivasi akademik (X_3) terhadap prestasi mahasiswa, dan pada variabel fasilitas perpustakaan (X_4) yaitu $-3,705 < 1,558$ yang artinya tidak ada pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel fasilitas perpustakaan (X_4) terhadap prestasi belajar mahasiswa. Uji F diperoleh nilai F hitung adalah sebesar 6,203 sedangkan probabilitasnya 0,0000 Hal ini berarti pada taraf nyata 5% ($p < 0,05$), dapat dikatakan bahwa variabel kemampuan dalam menjalankan tugas akademik, kemampuan berpikir, motivasi akademik, dan Fasilitas Perpustakaan mempunyai pengaruh yang signifikan atau bermakna terhadap prestasi mahasiswa fakultas Ekonomi pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta. Nilai R^2 adalah 0,088 atau 8,80%. Angka ini memberi arti bahwa seluruh variabel bebas (X_1 , X_2 , X_3 , dan X_4) yang digunakan dalam persamaan ini, secara bersama-sama telah mampu memberikan kontribusi terhadap prestasi mahasiswa fakultas Ekonomi pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta sebesar 8,80% sedangkan variabel bebas lainnya yang tidak dimasukkan dalam model penelitian, kontribusinya sebesar 91,20%.

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang penelitian dan tujuan penelitian di duga bahwa:

1. Pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra.
2. Pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara simultan berpengaruh positif dan

signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra.

METODE PENELITIAN

Populasi dan sampel

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa pada Universitas Samudra yang berjumlah 1098 mahasiswa (Universitas Samudra, Data mahasiswa terdaftar tahun 2014). Untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin (Umar, 2008:78):

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

Dimana :

- n = Ukuran sampel
- N = Ukuran populasi
- e = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir atau diinginkan misalnya 10%.

Sehingga dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

$$n = \frac{1.098}{1+1.098(0,1)^2}$$

$$n = \frac{1.098}{1+1.098(0,01)}$$

$$n = \frac{1.098}{1+10,98}$$

$$n = \frac{1.098}{11,98}$$

n = 91,65 (digenapkan menjadi 92 sampel)

Berdasarkan perhitungan di atas maka diperoleh jumlah sampel yang akan dijadikan responden sebanyak 92 orang.

Teknik pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian ini adalah teknik probabilitas dengan cara *random sampling* (sampel acak sederhana) yaitu metode pemilihan sampel dimana setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama untuk dipilih menjadi anggota sampel.

Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan pada penelitian ini, maka penulis

menggunakan 2 (dua) metode pengumpulan data, yaitu:

1. Penelitian keperustakaan (*Library Research*)

Merupakan cara untuk memperoleh data yang penulis lakukan dengan membaca buku-buku dari perpustakaan Universitas Samudra dan perpustakaan lainnya serta literatur lainnya yang berhubungan dengan tulisan ini.

2. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan ini dilakukan dengan cara:

- a. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya jawab yang bersifat terbuka (tidak terstruktur), artinya wawancara yang dilakukan berdasarkan pertanyaan yang tidak tertulis kepada responden yaitu mahasiswa Universitas Samudra.
- b. Observasi, yaitu melakukan pengamatan langsung pada perpustakaan Universitas Samudra dan responden yaitu mahasiswa universitas yang berkunjung ke perpustakaan universitas samudra.
- c. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pertanyaan yang sifatnya tertutup dengan cara memilih salah satu alternatif jawaban. Jawaban yang dimasukkan dalam skala likert (1-5) sebagai berikut (Sugiyono, 2004:96)
 - 1 = Sangat tidak setuju (STS)
 - 2 = Tidak setuju (TS)
 - 3 = Netral (N)
 - 4 = Setuju (S)
 - 5 = Sangat setuju (SS)

Metode Analisis Data

Metode kuantitatif adalah metode analisis data yang menggunakan perhitungan ilmu statistik. Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap

Tabel 1. Hasil Analisis Statistik

Variabel	B	t	Sig. t
----------	---	---	--------

Konstanta	4,736	3,410	0,001
Kualitas Pelayanan	0,314	2,890	0,005
Fasilitas Perpustakaan	0,387	4,910	0,000
R. Square	= 0,429		
F	= 33,411		
Sig. F	=0,000		

Sumber: Data Primer diolah, 2015

prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra dengan menggunakan metode analisis dengan menggunakan rumus regresi linier berganda yang dikemukakan oleh Sugiono(2009:107):

$$Y = a + bX_1 + bX_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Variabel terikat
- a = Konstanta
- b₁-b₂ = Koefisien regresi
- X₁-X₂ = Variabel bebas
- e = Error term

Kemudian rumus dimodifikasi menjadi:

$$PB = a + b_1KP + b_2FP$$

Keterangan:

- PB = Prestasi belajar
- a = Konstanta
- b₁,b₂ = Nilai koefisien variabel X
- KP = Kualitas Pelayanan
- FP = Fasilitas Perpustakaan

HASIL ANALISIS

Penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra. Analisis ini menggunakan input berdasarkan data yang diperoleh dari hasil kuisisioner. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program SPSS For Windows versi 17.0.

Berdasarkan Tabel 1 di atas maka diperoleh nilai koefisien determinasi (R²) adalah sebesar 0,429 atau 42,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan dapat mempengaruhi variabel prestasi belajar mahasiswanya sebesar 42,9% dan sisanya sebesar 57,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji t ini dilakukan dengan melihat tingkat signifikan, apabila tingkat signifikan < 0,05 berarti variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, dan sebaliknya apabila tingkat signifikan > 0,05 berarti variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Hipotesis pertama yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra dapat diterima, hal ini dapat dilihat dari nilai signifikan variabel kualitas pelayanan sebesar 0,005 < 0,05 (lihat Tabel 2) dan nilai signifikan variabel fasilitas perpustakaan sebesar 0,000 < 0,05 dan dapat dinyatakan bahwa variabel fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra. Hipotesis tersebut sesuai dengan keadaan dilapangan dengan baiknya pelayanan yang diberikan pegawai dan tersedianya fasilitas yang lengkap mahasiswa akan semakin nyaman berada diperpustakaan dan akan sering menghabiskan waktu diperpustakaan jika memiliki waktu kosong. Terbukti dengan sering berkunjung keperpustakaan indeks prestasi mahasiswa tinggi dan meningkat, meskipun dalam kenyataannya pelayanan dan fasilitas perpustakaan dirasakan masih harus diperbaiki.

Uji F ini dilakukan dengan melihat tingkat signifikan, apabila tingkat signifikan < 0,05 berarti variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat, dan sebaliknya apabila tingkat signifikan > 0,05 berarti tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Berdasarkan Tabel 1 maka dapat dinyatakan bahwa hipotesis kedua yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa

Universitas Samudra dapat diterima, dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan dapat dinyatakan kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra. Hipotesis kedua ini sesuai dengan keadaan dilapangan, dimana kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan secara simultan berpengaruh terhadap prestasi mahasiswa, dengan baiknya pelayanan dan fasilitas perpustakaan maka akan memberikan kenyamanan terhadap mahasiswa, dengan rasa nyaman mahasiswa akan melakukan kunjungan terus menerus karna dirasakan lebih baik membaca diperpustakaan dibandingkan hanya duduk santai di kantin karna dengan banyak membaca mampu meningkatkan indeks prestasi mahasiswa. Namun pada kenyataannya masih ada beberapa pelayanan dan fasilitas yang harus ditambah dan diperbaiki.

KESIMPULAN

1. Hasil penelitian diperoleh $P_b = 4,736 + 0,314K_p + 0,387F_p$. Konstanta sebesar 4,736 yang dapat dijelaskan bahwa prestasi belajar sebelum dipengaruhi oleh variabel bebas kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan. Koefisien regresi sebesar 0,314K_p merupakan nilai variabel kualitas pelayanan yang memberikan pengaruh positif (+) terhadap prestasi belajar mahasiswa, sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0,387F_p merupakan nilai variabel fasilitas perpustakaan yang memberikan pengaruh positif (+) terhadap prestasi belajar mahasiswa.
2. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,429 atau 42,9%. Dengan demikian variabel kualitas pelayanan dan fasilitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra sebesar 42,9%.
3. Nilai signifikan Uji t pada variabel kualitas pelayanan $0,005 < 0,05$ dan dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra,

sedangkan nilai uji t variabel fasilitas perpustakaan adalah $0,000 < 0,05$ dan dapat dinyatakan bahwa fasilitas perpustakaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra.

4. Tingkat signifikan uji F diperoleh $0,000 < 0,05$ maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan secara simultan berpengaruh positif dan simultan terhadap prestasi belajar mahasiswa Universitas Samudra.

DAFTAR PUSTAKA

- Dirgantoro, Ajar, 2014, Pengaruh Suasana Akademik dan Pelayanan Institusi terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa STKIP PGRI Tulungagung (Suatu Studi terhadap Persepsi Mahasiswa Program Studi Pendidikan PKn). **Jurnal Ilmiah Mahasiswa**. Vol: 1, No.2, Hal: 27-44.
- Kotler, Philip, 2007, **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Lane, Kevin, 2008, **Manajemen Pemasaran (Edisi 13 Jilid 2)**. Jakarta: Erlangga.
- Nurbiyanti, Enny, 2009. Pengaruh Persepsi Siswa Tentang Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Baca Siswa SMK Negeri 2 Blora. **Jurnal Ilmiah Mahassiswa**. Vol: 6, No.2, Hal: 10-11.
- Purwanto, 2000, **Pengantar Interaksi Belajar Mengajar**. Bandung: Tarsito.
- Pratiwi, Wahyu, Krisnandini, 2008, Analisis Pengaruh Kematangan dan Fasilitas Belajar terhadap Prestasi Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta, **Jurnal Ilmiah Mahasiswa**. Vol 4 No.2, Hal 167-182.
- Rahayuningsih, F, 2007, **Pengelolaan Perpustakaan/Editor Rahayuningsih**. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Slamento, 2003, **Belajar Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya**. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiyono, 2009, **Statistika Untuk Penelitian**, Bandung: Alfabeta.

- Syah, Muhibbin, 2010, **Psikologi Belajar**.
Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Tjiptono, Fandy, 2004, **Strategi Pemasaran, Edisi Kedua**. Yogyakarta: Andi.
- _____, 2008, **Strategi Bisnis Pemasaran**. Yogyakarta: Andi.
- Umar, Husein, 2008, **Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis**.
Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Usman, Husaini, 2008, **Manajemen: Teori Praktik dan Riset Pendidikan**.
Jakarta: Bumi Aksara
- Wardana, Yana, 2009, **Teori Belajar dan Mengajar**. Jakarta: PT. Pribumi Mekar.