

Dampak Kepercayaan, Kualitas Layanan dan Ketersediaan Informasi dalam Menimbulkan Minat Mahasiswa Memanfaatkan Perpustakaan IAIN Tulungagung

Endang Rifngati

Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Tulungagung, Indonesia

ABSTRACT

This research is motivated by the fact that the tendency of students to have lack of interest in utilizing the IAIN Tulungagung library. This can be seen from the uncertain visitor's library statistics, where visitor statistics show an increase at the beginning of the new school year but it will decrease when entering the even semester. Of course there are many factors that cause student interest to use the library. The focus of the research in this paper is as follows; (1) How does the impact of trust in generating students' interest to take advantage of the IAIN Tulungagung library?; (2) How is the impact of service quality in generating students' interest in utilizing the IAIN Tulungagung library?; (3) What is the impact of the availability of information in generating students' interest in utilizing the IAIN Tulungagung library?. This type of research was qualitative research. In this study the data collection techniques used were the observation, interviews and documentation in order to obtain data, while the data analysis used data presentation and conclusion drawing. The research found that for the impact of trust could increase students' interest in utilizing the library from the aspect of integrity. Whereas in terms of service quality that could give an impact in generating student interest utilizing the library was from the aspect of tangibles (physical evidence) and from the aspect of empathy. As for the impact of the availability of information that could increase student interest in utilizing the Tulungagung IAIN library were convenience and relevant aspects.

Keywords: Trust, Service Quality, Information Availability, Interest in Using the Library.

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya kenyataan kecenderungan kurang berminatnya mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung. Hal ini dapat dilihat dari data statistik pengunjung perpustakaan yang tidak menentu. Dimana data statistik pengunjung menunjukkan peningkatan ketika awal tahun ajaran baru. Akan tetapi mengalami penurunan ketika memasuki semester genap. Tentunya ada banyak faktor yang menyebabkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan perpustakaan. Fokus penelitian dalam penulisan ini adalah sebagai berikut; (1) Bagaimanakah dampak kepercayaan dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung?; (2) Bagaimanakah dampak kualitas layanan dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung?; (3) Bagaimanakah dampak ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung?. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data, sedangkan dalam analisis data menggunakan penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dari penelitian tersebut ditemukan hasil untuk dampak kepercayaan yang dapat meningkatkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan adalah dari aspek integritas. Sedangkan dari segi kualitas layanan yang dapat memberikan dampak dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan adalah dari aspek tangibles (bukti fisik) dan dari aspek empathy (empati). Sedangkan untuk dampak ketersediaan informasi yang dapat meningkatkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung pada aspek kemudahan dan relevan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kualitas Layanan, Ketersediaan Informasi, Minat Memanfaatkan Perpustakaan

PENDAHULUAN

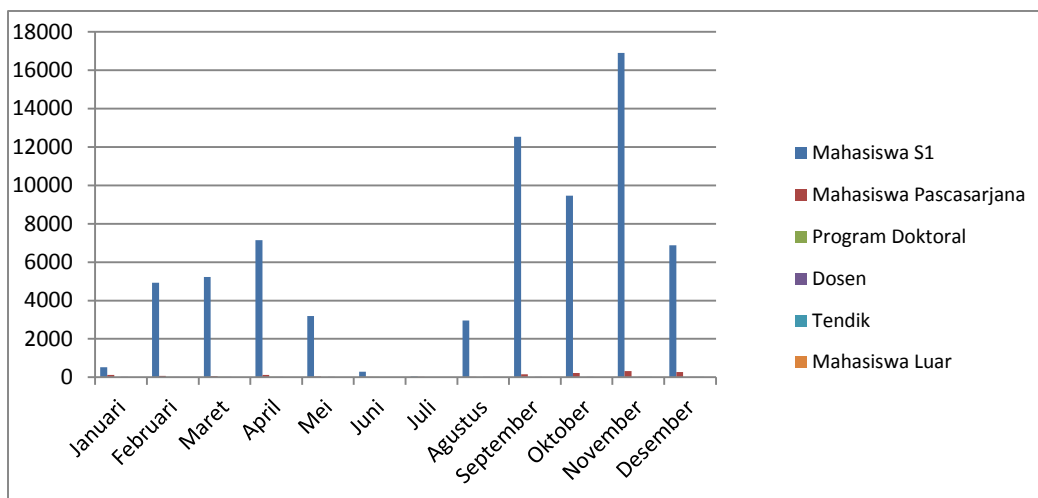
Sebagai salah satu lembaga penyedia sumber informasi, perpustakaan bertugas mengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam yang dilakukan secara profesional dengan menggunakan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (UU RI No. 43, 2007: 2). Dengan melihat pengertian diatas dapat kita gambarkan bahwasannya semestinya perpustakaan merupakan lembaga yang professional dalam mengelola dan menyebarkan informasi dalam semua bentuk dengan menggunakan sistem yang baku. Tujuannya pun sudah jelas yaitu untuk membantu memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, informasi dan rekreasi para pemustakanya. Apakah kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan selama ini sudah maksimal. Dalam penelitian ini, peneliti akan membahas tentang perpustakaan perguruan tinggi.

Perpustakaan perguruan Tinggi merupakan perpustakaan yang berada di lingkup perguruan tinggi. Dimana keberadaannya akan selalu mendukung perkembangan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi selayaknya tidak hanya sebagai simbol belaka. Dalam arti perpustakaan diharapkan tidak hanya sebagai pelengkap sarana sumber belajar. Tentunya sangat diharapkan sekali segala koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pemustaka. Meskipun untuk sekarang ini keberadaan perpustakaan sebagai salah satu sumber informasi harus bersaing dengan sumber informasi lain terutama dengan internet. Tentunya menjadi salah satu tantangan tersendiri bagi perpustakaan untuk dapat memasarkan jasa layanan dan koleksi yang dimilikinya kepada seluruh sivitas akademik di lingkungan perpustakaan itu berada. Apalah arti sebuah perpustakaan dengan segala koleksi yang dimilikinya apabila tidak dimanfaatkan dengan maksimal. Selain usaha yang maksimal dari pihak perpustakaan untuk mempromosikan layanan yang dimilikinya perlu kiranya pihak perpustakaan untuk mengetahui adanya faktor-faktor yang dapat mempengaruhi perilaku pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Ada banyak faktor tentunya yang dapat mempengaruhi pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan baik itu koleksi maupun layanannya. Hal ini merupakan bagian yang perlu dipahami oleh pihak perpustakaan dalam rangka penyediaan sumber-sumber informasi. perlu kiranya pihak perpustakaan melakukan survey terlebih dahulu untuk mengetahui kebutuhan informasi dari pemustakanya. Dengan melakukan survey diharapkan ada banyak kesesuaian antara kebutuhan dengan ketersediaan informasi. walaupun tentunya tidak selalu sepenuhnya pihak perpustakaan dapat memenuhi semua keinginan dari setiap pemustaka. Paling tidak ada sebagian lebih dari kebutuhan informasi pemustaka yang dapat dipenuhi oleh pihak perpustakaan. Sehingga kepercayaan pemustaka kepada pihak perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi dapat meningkat. Pemustaka yang datang ke perpustakaan akan puas dengan koleksi yang dimiliki dan layanan yang diberikan.

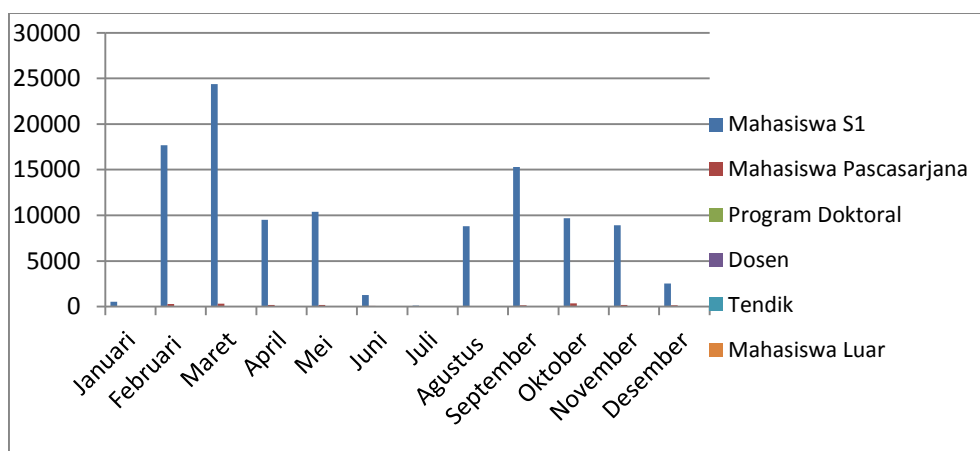
Untuk penelitian ini, peneliti mengambil tempat di Perpustakaan IAIN Tulungagung dengan pertimbangan merupakan tempat tugas dimana peneliti berada dan belum pernah ada penelitian sebelumnya yang mengambil lokasi di perpustakaan IAIN Tulungagung dengan judul yang sama. Dari hasil pengamatan yang peneliti lakukan, hasil statistik pengunjung perpustakaan IAIN Tulungagung pada setiap tahunnya menunjukkan bahwa pada awal tahun ajaran baru mahasiswa sangat berminat untuk memanfaatkan perpustakaan. Sedangkan untuk semester selanjutnya mengalami penurunan. Data ini dapat dilihat dari data statistik pengunjung perpustakaan yang dimiliki oleh perpustakaan IAIN Tulungagung. Data tersebut sebagai berikut:

Table 1.1
Statistik Pengunjung Perpustakaan IAIN Tulungagung tahun 2016



Dari data tersebut dapat dilihat dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni yang merupakan semester genap, pengunjung perpustakaan mengalami penurunan. Sedangkan pada semester ganjil yang dimulai bulan September sampai bulan Desember tahun 2016, pengunjung perpustakaan mengalami peningkatan. Peneliti berasumsi bahwa untuk semester ganjil atau awal tahun ajaran baru banyak kunjungan pemustaka di perpustakaan di karenakan pada awal tahun ajaran baru tersebut banyak mahasiswa baru yang antusias untuk datang ke perpustakaan dikarenakan sudah adanya tugas dari dosen pada waktu awal kuliah dan kemungkinan juga adanya rasa penasaran untuk mengetahui seperti apa perpustakaan perguruan tinggi. Yang tentunya selama ini mereka ketahui hanya perpustakaan sekolah dengan kondisi yang belum se bagus perpustakaan perguruan tinggi. Sedangkan untuk awal tahun yang merupakan semester genap, data kunjungan pemustaka mengalami penurunan, menurut asumsi peneliti hal ini dikarenakan pada semester genap mahasiswa telah melalui 'seleksi alam'. Dalam artian hanya pemustaka yang benar-benar rajin saja yang berkunjung ke perpustakaan. Untuk pemustaka yang hanya sekedar penasaran saja tentu sudah tidak ada.

Tabel 1.2
Statistik Pengunjung Perpustakaan IAIN Tulungagung tahun 2017



Sedangkan untuk statistik kunjungan mahasiswa ke perpustakaan tahun 2017 mengalami perubahan. Untuk semester genap, jumlah kunjungan justru mengalami peningkatan dibandingkan

tahun kemarin. Disini peneliti berasumsi banyak pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan karena mereka sedang menyelesaikan tugas akhir. Hal ini juga disebabkan adanya prosesi wisuda di IAIN Tulungagung yang dilakukan dua kali dalam setahun. Sehingga mahasiswa dituntut untuk segera menyelesaikan tugas akhirnya. Sedangkan untuk semester ganjil malah mengalami penurunan jumlah kunjungan ke perpustakaan. Padahal disisi lain, untuk jumlah mahasiswa yang masuk di IAIN Tulungagung pada tahun ajaran 2017/2018 mengalami peningkatan.

Dari fenomena diatas, dapat dilihat adanya perubahan jumlah kunjungan yang mengalami peningkatan dan penurunan secara bergantian. Hal ini menarik minat peneliti untuk mengetahui faktor apa saja kiranya yang dapat mempengaruhi minat mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini:

1. Bagaimana dampak kepercayaan dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan?
2. Bagaimana dampak kualitas layanan dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan?
3. Bagaimana dampak ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan perpustakaan?
4. Bagaimana dampak kepercayaan, kualitas layanan dan ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan?

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode survey dan teknik analisis data kualitatif. Populasi yang akan dijadikan sampel adalah mahasiswa saja, baik itu mahasiswa S1, S2 maupun S3 yang berjumlah 14.569 orang yang akan diambil secara random. Pengambilan data dengan menggunakan tehnik wawancara. Sedangkan tujuan dari penelitian ini bagi perpustakaan diharapkan adanya peningkatan dari segi kualitas layanan dan ketersediaan informasi.

Untuk memperjelas sasaran yang akan di cari melalui penelitian ini sesuai dengan permasalahan yang telah di kemukakan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak kepercayaan dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa kualitas layanan dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa dampak kebutuhan informasi pemustaka dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan.
4. Untuk mengetahui dampak kepercayaan, kualitas layanan dan ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan.

Manfaat penelitian

Secara Teoretis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber referensi bagi pustakawan sebagai pengelola perpustakaan maupun mahasiswa dalam memahami dampak kepercayaan, kualitas layanan dan ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan koleksi perpustakaan IAIN Tulungagung.

Secara Praktis, dengan adanya penelitian mengenai dampak kepercayaan, kualitas layanan dan ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan koleksi perpustakaan IAIN Tulungagung ini dapat berguna bagi Pusat Perpustakaan IAIN Tulungagung khususnya dan institusi perpustakaan perguruan tinggi yang lain pada umumnya baik sebagai pedoman maupun acuan dalam pengambilan keputusan maupun kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Disamping itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan maupun acuan untuk penelitian selanjutnya.

KAJIAN TEORI

Pengertian Kepercayaan Pemustaka

Kepercayaan pemustaka yang merupakan konsumen dari perpustakaan mengandung pengertian yaitu semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut dan manfaatnya. Objek dapat berupa produk, orang, perusahaan dan segala sesuatu dimana seseorang memiliki kepercayaan dan sikap. Atribut merupakan karakteristik atau fitur yang mungkin dimiliki atau tidak dimiliki oleh objek (John C Mowen and Michael Minor, 2002: 312). Adapun dalam penjelasan lain menyebutkan pengertian dari kepercayaan merupakan kunci bagi kesuksesan relationship marketing. Morgan dan Hunt (1994) dalam artikel Kepercayaan (*Trust*)” Pengertian & (Hal Penting – Elemen Dasar – Manfaat) (2018: 1) menyatakan bahwa dampak yang dimiliki oleh variabel ini sangat kuat pada keefektifan dan keefisienan relationship marketing. Kepercayaan dapat menjadi suatu keadaan yang terjadi ketika seorang mitra percaya atas keandalan serta kejujuran mitranya.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi keputusan konsumen adalah sikap (*attitudes*). Konsep yang terkait dengan sikap adalah konsep kepercayaan (*belief*) dan perilaku (*behavior*). Mowen dan Minor (1998) dalam Ujang Sumarwan (Ujang Sumarwan, 2004: 135-136) menyebutkan bahwa hubungan antara kepercayaan, sikap dan perilaku dapat membentuk sikap konsumen. Sikap kepercayaan terhadap atribut suatu produk biasanya dimiliki oleh konsumen untuk menentukan pengambilan terhadap suatu barang atau jasa. Disini juga disebutkan bahwa kepercayaan konsumen merupakan pengetahuan konsumen mengenai suatu atribut dan manfaatnya. Dari pengertian tersebut penulis dapat mengartikan untuk pengelola perpustakaan perlu kiranya memahami tentang produk-produk jasa keluaran dari perpustakaan. Konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa perlu untuk mengetahui tentang produk, atribut dan manfaat produk keluaran dari perpustakaan. Tentunya masing-masing mahasiswa mempunyai persepsi yang berbeda tentang produk yang dihasilkan oleh perpustakaan.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Berkaitan dengan kualitas pelayanan atau yang lebih sering kita dengar istilah di dunia perpustakaan adalah kualitas layanan, ada beberapa dimensi yang akan diuraikan mengenai hal ini. Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1985) dalam M. Tony Nawawi dan Ida Puspitorini (M. Tony Nawawi & Ida Puspitorini, 2015: 323-324) mengutarakan untuk mengukur sejauh mana kualitas dari layanan tersebut, dapat dilihat dari lima dimensi, yaitu:

1. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para staf perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pemustaka kepada perpustakaan. Pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/ petugas perpustakaan dalam melayani pengguna. Dengan pengetahuan, wawasan, kemampuan serta keramahan tersebut akan membuat pengguna mudah mempercayai pustakawan atau petugas dalam hal ini pengguna akan lebih bisa bekerjasama dalam proses transaksi di perpustakaan. Kredibilitas perpustakaan, perpustakaan menghargai status pemakai, memperlakukan pemakai secara sopan dan manusiawi, karyawan/petugas perpustakaan memiliki pengetahuan di bidangnya.
2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan perpustakaan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Merupakan kehandalan petugas perpustakaan dalam melayani pemakai sesuai dengan yang dijanjikan, seperti kemampuan dalam menepati janji, kemampuan dalam memecahkan masalah pemakai, kemampuan dalam memberikan layanan pertama yang baik, tidak melakukan kesalahan yang berarti dalam pencatatan.
3. *Tangibles* (Bukti fisik), yaitu kemampuan perpustakaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada eksternal, penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perpustakaan yang meliputi

fasilitas fisik (gedung, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, teknologi serta penampilan staf perpustakaan).

4. *Emphaty* (empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka. Karyawan/petugas perpustakaan mampu memberikan perhatian yang bersifat pribadi kepada pemakai, rasa peduli dan penuh perhatian kepada pengguna perpustakaan, mengerti kemauan dan keinginan pemakai, kenyamanan jam operasional perpustakaan bagi pemakai, mempelajari kebutuhan pemakai sebelum mengambil tindakan apapun.
5. *Responsibility* (Daya tanggap), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat (*responsive*) dan tepat pada peustaka dengan penyampaian informasi yang jelas. Dimensi ini dimaksudkan sebagai sikap tanggap, mau mendengarkan dan merespon pemakai dalam upaya memuaskan pemakai seperti: kemampuan perpustakaan perguruan tinggi untuk memberikan informasi secara tepat, berusaha memberikan layanan dengan segera ketika diperlukan, berusaha memberikan pertolongan kepada pemakai, tidak menunjukkan sikap sok sibuk.

Ketersediaan Informasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), istilah ketersediaan berasal dari sedia yang berarti siap atau kesiapan. Jadi arti lengkapnya ketersediaan adalah kesiapan, alat, tenaga, barang, modal dan siap untuk digunakan atau dioperasikan dalam waktu yang telah ditentukan (Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI, 2013: 666). Dengan menyediakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, diharapkan kunjungan mahasiswa ke perpustakaan dapat meningkat. Salah satu kunci keberhasilan perpustakaan dalam melakukan layanan informasi adalah dengan menyediakan koleksi perpustakaan yang relevan dengan kebutuhan pemustaka.

Dalam buku Pedoman Pembinaan Koleksi dan Pengetahuan Literature, koleksi perpustakaan memiliki pengertian “merupakan semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk kemudian disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi”. Ketersediaan bahan pustaka di perpustakaan perguruan tinggi hendaknya menyesuaikan dengan kebutuhan dan kurikulum yang berlaku dalam perguruan tinggi yang menaunginya sehingga dapat berdaya guna secara maksimal oleh seluruh sivitas akademik. Seperti tercantum dalam UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 27 ayat 2 yang menyebutkan bahwa perpustakaan memiliki koleksi, baik dalam jumlah judul dan eksemplarnya yang mencukupi untuk pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat. Diharapkan dengan memiliki koleksi yang memadai, perpustakaan dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik.

Ketersediaan koleksi perpustakaan berhubungan erat dengan kegiatan pengembangan dan pengadaan koleksi bahan pustaka. Terdapat bermacam-macam cara dalam proses pengadaan bahan pustaka antara lain pembelian, hadiah, tukar-menukar, hibah dan sebagainya. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh pihak perpustakaan dalam menyediakan koleksi seperti misal kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, kemutakhiran informasi yang disajikan mengikuti perkembangan zaman dan ilmu pengetahuan dan tidak berisi informasi yang bertentangan dengan agama, politik, ideology maupun kelompok.

Untuk mengetahui informasi tersebut berkualitas atau tidak, Parker (1989) dalam Rr. Siti Dwijati (Rr. Siti Dwijati, 2018: 18) menyebutkan bahwa informasi yang berkualitas memiliki beberapa syarat antara lain:

1. *Ketersediaan*. Informasi yang tersedia dan mudah diperoleh bagi yang hendak memanfaatkannya merupakan syarat yang mendasar.
2. *Relevan*. Menyediakan informasi yang relevan sesuai dengan permasalahan, misi dan tujuan organisasi.

3. *Bermanfaat*. Informasi yang disajikan bermanfaat bagi yang memerlukan baik perorangan maupun organisasi
4. *Tepat waktu*. Informasi yang disediakan seharusnya tepat pada waktunya.
5. *Akurat*. Menyediakan informasi yang jelas, bersih dari kesalahan dan kekeliruan serta secara akurat mencerminkan makna yang terkandung dari data pendukungnya.
6. *Keandalan*. Informasi yang diperoleh berasal dari sumber-sumber yang dapat diandalkan kebenarannya.

Pengertian Minat

Menurut Saleh dan Wahab, mendefinisikan minat sebagai suatu kecenderungan untuk memberikan perhatian kepada orang dan bertindak terhadap orang, aktivitas atau situasi yang menjadi objek dari minat tersebut dengan disertai dengan perasaan senang (Abdul Rachman Saleh dan Muhbib Abdul Wahab, 2004: 263)

Menurut Sutarno (2003) dalam Bayu Widya Hastoro menyebutkan definisi minat adalah kecenderungan hati yang tinggi, gairah atau keinginan seseorang terhadap sesuatu (Bayu Widya Hastoro, 2016: 19). Dari kedua definisi diatas dapat disimpulkan minat merupakan keadaan dimana seseorang mempunyai keinginan yang tinggi terhadap sesuatu dan akan melakukan tindakan untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dengan perasaan senang.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif dengan pendekatan survey. Dalam penelitian ini data yang dikumpulkan bukan berupa angka-angka melainkan data tersebut dari catatan lapangan berupa wawancara mendalam dan observasi lapangan. Data yang dihasilkan akan diuraikan secara deskriptif berupa kata-kata tertulis berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi.

Data dan Sumber Data

Agar penelitian dapat benar-benar berkualitas, data yang dikumpulkan harus lengkap, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek yang dapat dipercaya. Data yang diambil oleh peneliti melalui wawancara mendalam ke beberapa responden. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (table, catatan dan lain-lain), foto, benda-benda dan lain sebagainya yang dapat memperkaya data primer. Dalam penelitian ini menggunakan data kunjungan mahasiswa 2 (dua) tahun terakhir di perpustakaan.

Dalam penelitian ini sumber data yang diambil peneliti meliputi tiga unsur yaitu:

1. *People* (orang) sumber data yang bias memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara. Dalam penelitian ini diambil sampel dari mahasiswa yang dipilih secara random untuk diwawancarai secara mendalam. Peneliti mengambil responden mahasiswa semester 4 ke atas dengan asumsi bahwa mahasiswa di semester tersebut telah berpengalaman dalam mencari dan menelusur sumber informasi di perpustakaan. Dan juga mereka dapat memberikan penilaian tentang layanan yang diberikan oleh perpustakaan IAIN Tulungagung.
2. *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam atau bergerak.
3. *Paper* (kertas) yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka gambar atau simbol lain, yang untuk memperolehnya diperlukan metode dokumentasi yang berasal dari kertas (buku, majalah, dokumen, arsip dan lain-lain) yang dapat menunjang dalam perolehan data. Dalam hal ini peneliti mengambil data dari program Pengelolaan Informasi di Perpustakaan IAIN Tulungagung yaitu *SLiMS*.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menggunakan angket terbuka yang disusun dalam pedoman wawancara. Angket akan disusun menjadi 2 (dua) bagian. Pada bagian pertama berisi pertanyaan tentang dampak kepercayaan, kualitas layanan dan ketersediaan informasi. Sedangkan bagian kedua berisi tentang minat mahasiswa dalam memanfaatkan koleksi perpustakaan.

Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh dan mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode observasi, wawancara mendalam dan dokumentasi yang satu sama lain saling berkaitan. Sebagaimana yang terdapat dalam instrument pengumpulan data

Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data yang peneliti peroleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, peneliti menggunakan analisis data kualitatif dan deskriptif survey. Dengan pendekatan survey ini memungkinkan peneliti untuk menggeneralisasi suatu permasalahan dalam hal ini dampak kepercayaan, kualitas layanan dan kesediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan koleksi perpustakaan. Dari variabel sosial tertentu kepada variabel sosial dengan populasi yang lebih besar. Dengan survey juga memungkinkan peneliti untuk mengadakan penelitian dengan mengambil populasi yang amat besar.

HASIL PENELITIAN

1. Dampak Kepercayaan dalam Menimbulkan Minat Mahasiswa Memanfaatkan Perpustakaan IAIN Tulungagung

Berdasarkan penelitian diatas mengenai dampak kepercayaan dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung maka peneliti dapat menemukan temuan penelitian sebagai berikut:

Dampak kepercayaan ini dilihat dari aspek integritas, kompetensi dan keterbukaan. Berdasarkan aspek integritas peneliti menemukan masih adanya kekurangan dari pihak perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan masih kurangnya macam layanan yang ada. Untuk pengadaan kebutuhan informasi bahan pustaka menurut pengamatan peneliti pihak perpustakaan selalu berusaha mengadakan dan memilih bahan pustaka yang sesuai.

Sedangkan untuk kompetensi yang dimiliki oleh staf perpustakaan menurut temuan yang ada, penempatan staf perpustakaan telah sesuai dengan bidang dan keahliannya masing-masing. Staf juga telah menguasai layanan yang menjadi tanggung jawabnya.

Untuk aspek keterbukaan yang dalam hal ini staf perpustakaan telah melakukan layanan dengan jujur dan bertanggung jawab. Untuk pihak perpustakaan pun telah memberikan semua informasi yang dimiliki kepada pemustaka dalam hal ini mahasiswa, meskipun karena adanya keterbatasan ruangan sehingga tidak bisa menyajikan informasi dalam bentuk bahan pustaka secara keseluruhan.

Jadi dampak kepercayaan dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung adalah pada aspek integritas. Karena mahasiswa lebih tertarik untuk memanfaatkan perpustakaan ketika informasi yang dicari ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhannya. Sedangkan dari aspek kompetensi dan keterbukaan tidak begitu berpengaruh terhadap minat mahasiswa dalam memanfaatkan perpustakaan.

2. *Dampak kualitas layanan dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung*

Berdasarkan penelitian diatas mengenai dampak kualitas layanan dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung maka peneliti dapat menemukan temuan penelitian sebagai berikut:

Untuk kualitas layanan yang dilihat dari aspek *assurance* (jaminan) bahwasannya staf perpustakaan IAIN Tulungagung telah memiliki keahlian dalam hal layanan yang menjadi tugasnya. Sedangkan dari aspek *reliability* (keandalan) staf perpustakaan juga telah memiliki kemampuan dalam hal memecahkan masalah yang dihadapi oleh mahasiswa.

Sedangkan untuk aspek *tangibles* (bukti fisik) perpustakaan IAIN Tulungagung dirasa kurang nyaman. Selain gedung yang kurang luas dan representatif juga masih kurang dalam hal teknologi informasi yang dimiliki. Dari aspek *emphaty* (empati) dalam hal ini kesesuaian antara kebutuhan dengan informasi yang dimiliki juga masih banyak yang belum sesuai. Sedangkan untuk aspek *responsibility* (daya tanggap), staf perpustakaan telah melakukan dengan baik. Karena telah merespon dengan baik keluhan-keluhan dari pemustaka.

Jadi dari segi kualitas layanan yang dapat memberikan dampak dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan adalah dari aspek *tangibles* (bukti fisik) yang dalam hal ini adalah kenyamanan dan dari aspek *emphaty* (empati) yang berupa penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan memiliki gedung perpustakaan yang nyaman diharapkan dapat menarik minat mahasiswa untuk lebih memanfaatkan perpustakaan. Begitu juga dengan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, diharapkan dengan banyaknya kesesuaian antara koleksi dengan kebutuhan akan menarik minat mahasiswa untuk berkunjung dan memanfaatkan koleksi yang ada.

3. *Dampak ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung*

Berdasarkan penelitian diatas mengenai dampak ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung maka peneliti dapat menemukan temuan penelitian sebagai berikut:

Dalam dampak ketersediaan informasi ini aspek yang dibahas adalah tentang ketersediaan koleksi yang menghasilkan temuan bahwa koleksi yang disajikan di perpustakaan IAIN Tulungagung tidak selalu mudah didapat. Hal ini berkaitan dengan penataan kembali koleksi di rak (*shelving*). Sedangkan dari aspek relevan menghasilkan temuan bahwa koleksi yang dimiliki masih banyak yang belum relevan dengan kebutuhan pemustaka. Dan dari aspek bermanfaat didapati bahwa koleksi yang tidak relevan tersebut dapat bermanfaat sebagai alternatif pengganti buku yang tidak sesuai dengan yang dicari oleh pemustaka. Sehingga walaupun koleksi tersebut tidak relevan akan tetapi masih bisa dimanfaatkan oleh pemustaka. Sedangkan dari aspek kekinian informasi atau tepat waktu, koleksi yang dibeli diusahakan tahun terbaru akan tetapi dalam penyajian karena terhambat akan prosedur pemeriksaan dari BPK dan Irjen Kementerian Agama dan juga adanya keterbatasan tempat sehingga koleksi yang sudah selesai diproses tidak bisa disajikan. Hal ini yang menyebabkan koleksi jadi tidak kekinian. Sedangkan untuk aspek keandalan dari penerbit, koleksi di perpustakaan IAIN Tulungagung sudah terdiri dari penerbit-penerbit yang andal.

Jadi dampak ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan perpustakaan IAIN Tulungagung dalam aspek kemudahan dan relevan. Kemudahan dalam mencari kembali informasi berupa bahan pustaka di perpustakaan dapat menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan perpustakaan. Selain kemudahan, faktor lain yang mempunyai dampak dalam menimbulkan minat mahasiswa untuk memanfaatkan perpustakaan adalah adanya kesesuaian antara kebutuhan dengan informasi yang disediakan di perpustakaan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat mengambil beberapa kesimpulan. Dari dimensi kepercayaan mahasiswa sebagai pemustaka di lingkungan IAIN Tulungagung yang didalamnya dibahas mengenai integritas, kompetensi dan keterbukaan. Perpustakaan dalam memberikan layanan dan juga kesediaan informasi, hasil yang didapat dari beberapa responden menyatakan untuk layanan yang diberikan sudah cukup baik. Akan tetapi untuk penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa banyak yang merasa belum sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Sedangkan dari segi kompetensi staf perpustakaan, menurut responden staf telah memiliki ketrampilan sesuai dengan bidang layanannya. Akan tetapi karena perbandingan jumlah staf yang ada dengan jumlah mahasiswa yang harus dilayani menyebabkan layanan yang diberikan tidak maksimal. Secara indikator keterbukaan, staf perpustakaan juga telah melakukan layanan yang jujur dan bertanggung jawab. Perpustakaan juga telah memberikan informasi yang ada secara keseluruhan kepada mahasiswa walaupun karena hal-hal tertentu semisal keterbatasan ruang yang menyebabkan koleksi tidak dapat disajikan keseluruhan kepada mahasiswa.

Dari aspek kualitas layanan yang mencakup *Assurance* (Jaminan), *Reliability* (Keandalan), *Tangibles* (Bukti Fisik), *Emphaty* (Empati), *Responsibility* (Daya Tanggap) beberapa hal dinilai sudah cukup baik kecuali dari segi *tangibles* (bukti fisik) yang dalam gedung hal ini mengenai gedung perpustakaan. Yang menurut kebanyakan dari responden menyatakan bahwa gedung perpustakaan IAIN Tulungagung belum nyaman untuk tempat mencari informasi. Karena luas gedung yang terbatas sudah tidak menampung lagi dengan jumlah mahasiswa yang setiap tahunnya terus bertambah. Apalagi ketika tahun ajaran baru dimana mahasiswa baru yang belum mempunyai pengalaman dalam pencarian informasi akan menambah rasa tidak nyaman waktu melakukan pencarian informasi. Teknologi yang dimiliki oleh perpustakaan dalam layanan dan penelusuran informasi juga perlu ditambah lagi. Karena mengingat kemajuan teknologi informasi yang terus meningkat.

Sedangkan untuk aspek kesediaan informasi yang mencakup ketersediaan, relevan, bermanfaat, tepat waktu, akurat dan keandalan dinilai kurang oleh responden yaitu mengenai kerelevanan informasi yang disediakan dengan kebutuhan mahasiswa. Koleksi yang ada di perpustakaan dinilai mahasiswa tidak sesuai dengan kebutuhan akan tetapi tidak sepenuhnya tidak sesuai karena ada beberapa dari responden yang dapat mencari judul alternatif lain dengan melihat didalamnya mempunyai topik yang sama. Walaupun koleksi yang dimiliki masih belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan akan tetapi dari segi kebermanfaatan dinilai masih bisa digunakan oleh mahasiswa. Sedangkan dari ketepatan waktu, akurat dan keandalannya dikarenakan untuk sekarang ini ruangan untuk koleksi perpustakaan telah penuh maka buku-buku yang pengadaan dari tahun 2016 belum bisa disajikan ke mahasiswa. Tentunya hal ini akan mengurangi nilai tersebut bagi mahasiswa sebagai pemustaka.

Dari penelitian yang telah dilakukan dampak kepercayaan, kualitas layanan dan ketersediaan informasi dalam menimbulkan minat mahasiswa memanfaatkan koleksi perpustakaan IAIN Tulungagung, hal yang paling memiliki pengaruh kuat dalam menarik minat mahasiswa adalah ketersediaan koleksi. Terutama ketika mahasiswa memiliki tugas yang mengharuskan untuk mencari referensi di perpustakaan, meskipun perpustakaan tidak nyaman untuk mencari buku akan tetapi ketika mahasiswa mengetahui bahwa buku yang mereka cari ada di perpustakaan, mereka akan datang dan memanfaatkan koleksi tersebut. Hal ini juga terjadi sebaliknya, ketika buku yang mereka cari tidak ada di perpustakaan dengan sendirinya mahasiswa tidak akan datang ke perpustakaan. Mata kuliah juga mempunyai pengaruh yang penting untuk membuat mahasiswa datang ke perpustakaan. Mata kuliah yang mengharuskan mencari referensi rujukan tentu akan membuat mahasiswa datang dan memanfaatkan koleksi perpustakaan.

REKOMENDASI

Dari penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti kepada pihak perpustakaan selaku insitusi penyedia informasi. Pertama yaitu mengenai penambahan jumlah staf baik secara kualitas maupun kuantitas. Penambahan jumlah staf ini dimaksudkan agar layanan dapat maksimal karena untuk saat ini jumlah staf perpustakaan yang ada dengan jumlah mahasiswa yang dilayani sudah sangat tidak seimbang. Selain kuantitas juga kualitas staf perpustakaan perlu untuk ditingkatkan lagi. Untuk menciptakan staf yang berkualitas dan mempunyai profesionalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya maka perlu diadakan semacam workshop atau pelatihan misalnya bagaimana memberikan layanan yang baik dan benar kepada mahasiswa sebagai pemustaka.

Kedua, mengenai gedung perpustakaan yang dapat mempengaruhi minat mahasiswa untuk memanfaatkan perpustakaan. Gedung perpustakaan IAIN Tulungagung untuk sekarang ini juga sudah tidak memuat lagi dengan jumlah mahasiswa yang terus bertambah setiap tahunnya. Dengan keadaan ruangan koleksi yang harus dibagi dengan tempat rak dan meja baca sudah tidak menyisakan lagi tempat yang luas untuk mahasiswa. Sehingga ketika buku harus bertambah setiap tahunnya tidak ada lagi tempat untuk menyajikan buku-buku tersebut ke mahasiswa. Diharapkan dengan penambahan atau dibuatkannya gedung perpustakaan yang baru maka koleksi yang selama ini belum bisa disajikan akan dapat disajikan ke mahasiswa. Dan gedung perpustakaan seharusnya memiliki fasilitas yang lengkap dimana tidak hanya ruangan untuk koleksi buku dan meja baca saja akan tetapi seharusnya perpustakaan juga menyediakan ruangan dengan koleksi rekreasi yang berisi buku-buku fiksi yang dapat menjadi tempat rekreasi bagi mahasiswa.

Hal ketiga menurut peneliti tentang penyediaan informasi dalam hal ini koleksi buku perpustakaan. Dalam pengadaan koleksi buku perpustakaan seharusnya tidak dilakukan secara tergesa-gesa. Untuk pengadaan ini yang menjadi agenda rutin bisa dilakukan penyebaran kuisener untuk mengetahui permintaan buku dari mahasiswa. Selain penyebaran kuisener kepada fakultas yang ada di lingkungan kampus IAIN Tulungagung juga kepada para dosen yang ada. Meskipun untuk pengadaan ini memang agak sulit karena terbentur oleh prosedur yang ada paling tidak pihak perpustakaan telah berusaha dengan sebaik-baiknya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwijati, Rr. Siti. (2018). *Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan*. Buletin Perpustakaan Airlangga, (www. Repository.unair.ac.id), 18
- Hastoro, Bayu Widya. (2016). *Pengaruh Ketersediaan Koleksi Buku Fiksi Terhadap Minat Kunjung Siswa di Perpustakaan SMK Muhammadiyah Gamping Yogyakarta*. Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi, XII (1), 19
- Kementrian Pendidikan dan Kebudayaan RI. (2013). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Media Pustaka Phoenix
- Kepercayaan (Trust) Pengertian & (Hal Penting – Elemen Dasar – Manfaat), <http://www.dosenpendidikan.com/kepercayaan-trust-pengertian-hal-penting-elemen-dasar-manfaat/>
- Mowed, John C and Minor, Michael. (2002). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Nawawi, M. Tony dan Puspitorini, Ida. (2015). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanegara di Jakarta*. Jurnal Ekonomi, XX (02), 323-324
- Saleh, Abdul Rachman dan Wahab, Muhibb Abdul. (2004). *Psikologi Suatu Pengantar dalam Perspektif Islam*. Jakarta: Prenada Media
- Sumarwan, Ujang. (2004). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia
- UU RI No 43 Tahun 2007, (<http://www.google.com>), diakses tanggal 28 Juli 2018