



Peningkatkan Kepuasan Melalui Penerapan Senyum, Salam, Sapa (3s) Dalam Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Jambi

Rio Dezaneru¹

¹Universitas Jambi, Jambi, Indonesia

Article Info

Article history:

Received Feb 07, 2020

Revised Mar 11, 2020

Accepted Apr 04, 2020

Keywords:

Kepuasan Pelanggan
3S

Layanan Sirkulasi
Petugas Perpustakaan
Penelitian Tindakan

ABSTRAK

Tujuan penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan melalui penerapan senyum, salam, sapa (3S) dalam layanan sirkulasi

Metode: Penelitian dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian tindakan yang dilakukan dalam dua siklus. Setiap siklus terdapat kegiatan perencanaan, tindakan, evaluasi dan refleksi. Langkah-langkah yang dilaksanakan dalam penerapan 3S meliputi: awal penerimaan, penerimaan dan akhir penerimaan. Penelitian ini dilakukan secara kolaboratif antara peneliti sebagai observer dengan petugas perpustakaan sebagai pemberi layanan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi angket, observasi, wawancara, dan daftar cek.

Temuan Utama: Hasil penelitian ini diperoleh presentase kepuasan pelanggan sebelum pelaksanaan layanan adalah 48% dengan tingkatan sedang, kemudian meningkat sebesar 17% menjadi 67% dengan tingkatan tinggi pada siklus I dan pada siklus II mengalami peningkatan sebesar 14% menjadi 81% berada pada tingkatan tinggi.

Kebaruan/Originalitas penelitian ini: keterbaruan dari penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan melalui penerapan 3S dalam layanan perpustakaan universitas jambi.

This is an open access article under the [CC BY-NC](#) license



Corresponding Author:

Rio Dezaneru

Universitas Jambi, Jambi, Indonesia

Email: riodezaneru098@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Kualitas suatu bangsa bisa dilihat dari seberapa tinggi minat bacanya, menurut survei UNSECO yang dikutip dalam KOMPAS.com menyatakan berdasarkan studi *Most Littered Nation In the World* yang dilakukan oleh *Central Connecticut State University* pada Maret 2016 lalu, Indonesia menduduki peringkat terendah kedua yaitu urutan 60 dari 61 negara soal minat membaca [1]. Sebagai bangsa yang besar miris melihat fakta tersebut. Namun hal tersebut harus diterima dan dapat dijadikan motivasi besar untuk meningkatkan dan mengoptimalkan peran dari perpustakaan sebagai tempat penyedia literasi.

UU No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka [2]. Tugas dari perpustakaan tidak hanya itu tapi juga dengan adanya perpustakaan harapannya setiap individu lambat laun memiliki kesenangan untuk membaca. Perpustakaan dewasa ini memiliki peran yang besar dalam menumbuhkan minat baca kepada anak bangsa namun kenyataannya perpustakaan terutama kampus masih belum terlalu banyak pengunjung dan peminat, padahal seyogyanya perpustakaan kampus memiliki peminat tetap yaitu mahasiswa pada Universitas tersebut. Hal ini menjadi sebuah pertanyaan besar kenapa hal tersebut dapat terjadi.

Setelah dilakukan pengamatan awal oleh peneliti pada perpustakaan Universitas Jambi dan wawancara ke beberapa mahasiswa dapat terlihat beberapa penyebab minimnya mahasiswa menggunakan perpustakaan yaitu, (1) petugas menggunakan tata bahasa yang kurang baik (2) petugas terkadang menggunakan suara bernada tinggi kepada pengunjung (3) mimik wajah petugas membuat mahasiswa kurang percaya diri, (4) petugas sirkulasi kurang komunikatif sehingga membuat pengunjung kurang nyaman. Bisa ditarik kesimpulan bahwa permasalahan yang sedang terjadi di perpustakaan yakni pada kualitas layanan sirkulasinya.

Lembagapendidikan termasuk perpustakaan merupakan organisasi publik agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan sumber daya yang dimiliki, berupa perbaikan perangkat pelayanan dan memaksimalkan peran pelayan yang ada [3]. Langkah yang perlu ditempuh untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut adalah mengoptimalkan kemampuan sumber daya manusia untuk mendukung kelancaran pelayanan [4]. Pelayanan dikatakan berkualitas jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan [5]. Pelayanan yang seperti ini dipersiapkan sebagai pelayanan yang memuaskan dan ideal [6].

Kepuasan pelanggan itu bukan hal yang mudah untuk didefinisikan karena kepuasan antara individu satu dan yang lain terhadap sebuah barang atau jasa dapat berbeda menurut cara pandang individu itu sendiri [7]. Kepuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya [8]. Terdapat lima indikator kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan mutu pendidikan, yaitu: Keandalan, Daya tanggap, Kepastian, Empati, Berwujud [9].

Kepuasan pelanggan berarti tanggapan emosional setelah menggunakan barang atau jasa apakah sesuai bahkan melampaui harapan atau bahkan sebaliknya [10]. Karena kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan ekspektasi mereka, sebagai lembaga yang memasok produk perlu mengetahui beberapa faktor yang mempengaruhi hal tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan adalah Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan pelanggan [11].

Pada hakekatnya pengukuran suatu kepuasan pelanggan hampir sama dengan pengukuran kualitas suatu jasa atau produk, yaitu ditentukan oleh variabel harapan dan kinerja yang dirasakan. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan yaitu cara pelayanan yang tepat, cepat, ramah [12]. Jadi bisa dikatakan bahwa memperoleh layanan sebaik-baiknya, berarti pihak penyelenggara harus dapat menyediakan pelayanan yang dapat memuaskan dan memperhatikan harapan dari pelanggan atau mahasiswa yang menggunakan layanan tersebut, termasuk dalam layanan sirkulasi perpustakaan. Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Faktor-faktor itu adalah kinerja, interaksi pegawai, reliabilitas, daya tahan, ketepatan waktu dan kenyamanan, estetika, serta kesadaran akan merek [13].

3S (Senyum, Salam, Sapa) dari kelima dimensi tersebut peneliti mengkategorikannya ke dalam indikator *assurance* (jaminan) karena mencakup dalam kemampuan, keramahan, sopan santun dan sejalan dengan *marketing.co.id* menuliskan bahwa 4 aspek dari dimensi ini yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan dan yang mana juga dijabarkan bahwa Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Dalam pelayanan publik, jaminan ialah bagaimana keseluruhan pelanggan yang disini ialah mahasiswa mendapatkan perlakuan yang adil dan setara oleh petugas perpustakaan. Sehingga berpengaruh besardan memberikan peluang untuk membuktikan potensi sebagai penyedia jasa berkualitas dan meningkatkan loyalitas.

Jadibisadisimpulkan bahwa *assurance* sebagai jaminan pustakawan/pegawai untuk memberikan perlakuan yang adil dan setara dengan sikap yang baik dalam pelayanan sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dan keyakinan kepada pelanggan/pengguna perpustakaan. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan senyum, sapa dan salam memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen supermarket. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Ha diterima dan Ho diterima dimana *Assurance* pada pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan. Hal ini menguatkan bahwa senyum, salam, sapa (3S) merupakan salah satu pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan bukan hanya di super market atau sejenisnya saja namun di perpustakaan juga bisa dilakukan hal serupa. Hasil penelitian ini bertujuan melihat senyum, salam, sapa (3S) seperti apa yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dalam layanan sirkulasi perpustakaan.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini subjeknya adalah mahasiswa Universitas Jambi yang berjumlah 30 orang tetap yang dipilih untuk mengikuti seluruh siklus dalam penelitian ini yang diambil menggunakan teknik *sampling nonprobability* atau *convenience sampling* (sampling kemudahan) yaitu sampel nonacak yang dipilih peneliti dari orang yang kebetulan berada di tempat penelitian, kemudian diminta kesediaannya secara lisan oleh peneliti untuk mengikuti setiap siklus penelitian tindakan ini.

Penelitian Tindakan Layanan (PTL) terdapat dua macam data yang perlu dikumpulkan, yaitu data tentang tindakan/layanan dan data tentang hasil dari tindakan/layanan tersebut, dengan kata lain data yang dibutuhkan PTL adalah data proses dan data hasil (out-put). Didalam penelitian ini yang menjadi data proses adalah segala

informasi tentang perlakuan atau yang menyangkut pelaksanaan layanan seperti data orang atau pelaksana, pendekatan, media, materi, waktu, dan suasana selama layanan dilaksanakan terhadap subjek, dari awal hingga akhir. Sumber data yang sekaligus sebagai subjek penelitian adalah 30 mahasiswa Universitas Jambi yang telah diberikan tindakan berdasarkan tahapan-tahapan dalam setiap siklus.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Untuk memperoleh data yang diinginkan peneliti menggunakan beberapa metode, diantaranya adalah metode observasi, angket, daftar cek, wawancara.

Teknik yang digunakan untuk analisis data pada penelitian ini adalah teknik deskripsi presentase. Selain data yang diolah menggunakan rumus deskripsi presentase, terdapat data dari hasil observasi dan jurnal yang kemudian diklasifikasikan berdasarkan aspek-aspek yang dijadikan focus analisis. Data-data tersebut kemudian dikaitkan sebagai dasar untuk mendeskripsikan keberhasilan pelaksanaan 3S dalam layanan sirkulasi yang ditandai dengan meningkatnya kepuasan mahasiswa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Pelaksanaan

Hasil tahapan penelitian tindakan layanan di setiap siklus meliputi perencanaan, pelaksanaan tindakan, observasi terhadap pelaksanaan tindakan dan refleksi. Berikut adalah tahapan siklus I dan siklus II yang dilaksanakan dalam penelitian ini adalah:

Siklus I

a. Perencanaan

Pada tahap perencanaan tindakan disusun serangkaian kegiatan sebagai berikut:

1. Membuat prosedur pelaksanaan penelitian tindakan layanan
2. Membuat bentuk 3S dalam layanan Sirkulasi yang diinginkan
3. Menyiapkan instrumen penelitian seperti lembar observasi dan daftar cek untuk melihat aktifitas individu pada saat pelaksanaan layanan, angket untuk melihat hasil dari pelaksanaan layanan.

b. Pelaksanaan tindakan

Penelitian merupakan yang dilakukan dengan kolaboratif bersama petugas perpustakaan Universitas Jambi, peneliti akan bertindak sebagai observasi sedangkan petugas perpustakaan akan bertindak sebagai pemberi layanan sirkulasi, beberapa kegiatan yang dilakukan dalam tahap tindakan ini adalah :

1. Petugas perpustakaan menunggu mahasiswa yang akan menjadi subyek penelitian dan sebelum pelaksanaan layanan subyek penelitian memilih buku dipergustakaan yang akan di pinjam.
2. Petugas perpustakaan melaksanakan prosedur layanan meliputi :
 - a. Tahap senyum, yaitu tahap ketika mahasiswa datang menghampiri meja petugas untuk melakukan layanan sirkulasi.
 - b. Tahap salam, yaitu tahap ketika mahasiswa telah duduk dikursi yang disediakan untuk layanan sirkulasi.
 - c. Tahap sapa, yaitu tahap dimana petugas perpustakaan menanyakan keperluan mahasiswa.
 - d. Tahap kegiatan, yaitu tahap pemberian layanan yang diminta oleh mahasiswa.
 - e. Tahap pengakhiran, yaitu tahap akhir kegiatan untuk melihat kembali apa yang sudah dilakukan pada saat layanan sirkulasi serta merencanakan kegiatan selanjutnya.
3. Petugas perpustakaan menutup layanan dan Mahasiswa mengerjakan angket

c. Observasi dan evaluasi

1. Peneliti mengamati pelaksanaan 3S dalam layanan Sirkulasi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan.
2. Peneliti mengamati sikap dan perilaku mahasiswa selama dalam layanan sirkulasi
3. Peneliti melakukan penilaian angket yang telah dikerjakan oleh mahasiswa dan wawancara singkat dengan beberapa responden setelah melakukan layanan sirkulasi.

d. Refleksi

1. Peneliti menganalisis data observasi dan angket, serta hasil perbandingan skor anatar sebelum dan sesudah dilakukan tindakan untuk mengetahui dampak dari pelaksanaan layanan.
2. Peneliti mencari kekurangan dan membuat perencanaan perbaikan untuk menyempurnakan tindakan yang telah dilakukan pada setiap siklusnya.

Peneliti melakukan tindakan ulangan sekaligus memperbaiki kekurangan yang terjadi pada siklus sebelumnya.

Siklus II

a. Perencanaan

Kegiatan yang dilakukan dalam perencanaan di siklus ini adalah :

1. Membuat perencanaan layanan yang telah di perbarui berdasarkan sisi-sisi lemah yang telah diketahui dari pelaksanaan siklus I
2. Membuat bentuk 3S dalam layanan sirkulasi yang lebih sesuai setelah pelaksanaan siklus I.
3. Menyiapkan lembar observasi dan angket serta daftar cek untuk melihat dan menilai aktifitas dalam dalam layanan sirkulasi.

b. Pelaksanaan tindakan

Pelaksanaan tindakan untuk siklus II tidak jauh berbeda dengan siklus I. layanan dilakukan oleh petugas perpustakaan yang sama dan juga subjek layanan sirkulasi yang sama dengan pelaksanaan siklus I. Tindakan dilakukan berdasarkan hasil refleksi dari siklus I yang telah dilakukan.

c. Evaluasi

1. Peneliti mengamati pelaksanaan layanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan
2. Peneliti mengamti sikap dan perilaku mahasiswa selama dalam layanan sirkulasi
3. Peneliti melakukan penilaian angket yang telah dikerjakan oleh mahasiswa dan wawancara singkat dengan beberapa responden setelah menyelesaikan layanan

d. Refleksi

Hasil observasi dan evaluasi yang di peroleh dari pengamat pada siklus II yang dilakukan oleh peneliti dengan kolaborator dinalisis dengan siklus dan koordinasi secara mendalam sehingga hasil yang diperoleh tidak subjektif.

Berdasarkan refleksi pada siklus II , akan diketahui apakah kegiatan yang telah dilakukan mendatangkan hasil yang sesuai dengan harapan yaitu terjadinya peningkatan kepuasan mahasiswa serta adakah tindakan-tindakan yang perlu disempurnakan dalam pelaksanaan 3S dalam layanan sirkulasi perpustakaan.

Pratindakan

Observasi pratindakan, ditemukanlah beberapa fenomena yang dapat menjadi perhatian dimulai dari saat pelanggan menuju ke meja layanan sirkulasi suasana yang terjadi terlihat begitu canggung ketika pelanggan mencoba untuk melakukan layanan sirkulasi dan pelangganlah yang memulai percakapan kepada petugas perpustakaan, baik dari petugas maupun pelanggan terjadinya interaksi yang bahkan tidak ada saling melontarkan senyuman, minim komunikasi dan pada akhirnya membuat pelanggan memainkan hp ketika layanan berlangsung, tidak hanya itu saja 17 dari 30 reponden pada saat menerima layanan dalam pratindakan dalam posisi berdiri walaupun telah disediakan kursi untuk membuat pelanggan dapat menunggu dengan nyaman pada saat menerima layanan.

Dapat dilihat berdasarkan lembar observasi terhadap proses pelaksanaan layanan sirkulasi diperoleh data awal secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan, bahwa dari total responden 30 mahasiswa, petugas tidak memberikan salam kepada 96,7% pelanggan, tidak memberikan senyuman kepada 53,3% pelanggan, tidak menyapa 76,7% pelanggan, tidak menanyakan keperluan 30% pengunjung, memproses 100% keperluan pengunjung, tidak menjelaskan kepada 16,7% pelanggan tentang tindak lanjut pengembalian atau peminjaman buku, dan tidak mengucapkan salam penutup kepada 83,3% pelanggan di akhir layanan.

Selain aktivitas petugas perpustakaan, dapat dilihat bahwa aktivitas pelanggan dari total responden 30 mahasiswa, yang tersenyum kepada petugas perpustakaan 47%, menjawab salam petugas 3%, membalas sapaan petugas 23%, dan yang mengucapkan terimakasih kepada petugas perpustakaan 43%.

Dari hasil observasi, proses pada layanan sirkulasi berjalan dengan cukup baik karena semua pelanggan yang datang dapat menyelesaikan layanan yang diinginkan, namun dari wawancara yang peneliti lakukan kepada beberapa responden menilai bahwa layanan sirkulasi terutama peminjaman dan pengembalian buku kurang memuaskan terutama dalam segi tata bahasa, intonasi dan mimik wajah petugas yang membuat pelanggan ada sedikit ketakutan dalam menerima layanan dan ada yang mengatakan salah satu alasan beberapa responden jarang mengunjungi perpustakaan adalah hal seperti yang disebutkan diatas.

Persentase hasil perhitungan kepuasan pelanggan diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan perpustakaan Universitas Jambi berada di taraf sedang bahkan bisa dikatakan rendah. menurut analisis presentase kondisi awal tersebut diperoleh secara keseluruhan memiliki rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 43.3% dengan kriteria sedang. Adapun rincian jumlah pelanggan dalam kriteria yaitu 6 dalam kategori tinggi dengan presentase 20%, 13 dalam kategori sedang dengan presentase 43.3% dan 11 dalam kategori rendah dengan presentase 36.7%. Persentase frekuensi jawaban responden dari 30 item pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan memiliki nilai bobot presentase keseluruhan sebesar 47,8%. Dengan indikator kenyataan memiliki nilai bobot persentase 53,5% dan indikator minat 39,8%.

Siklus I

Pada kegiatan layanan siklus I petugas perpustakaan membuka komunikasi terlebih dahulu dengan pelanggan sebelum memulai layanan sirkulasi, senyuman pun saling terlontar dimana ketika petugas memberikan senyum pelanggan membalas senyum tersebut, namun ternyata ada beberapa waktu senyum simpul yang diberikan tidak terlihat seperti senyuman, setelah petugas mempersilahkan duduk, menanyakan permintaan dan memprosesnya selang beberapa waktu terlihat ada sebuah kesenjangan lagi dimana interaksi antara petugas perpustakaan dan pelanggan tiba-tiba terhenti sehingga membuat pelanggan termenung ketika dalam proses menerima layanan. Beberapa kali disaat petugas memberikan layanan mendapatkan panggilan dari atasan sehingga layanan menjadi tertunda, dan beberapa kali puladikarenakan pelanggan yang menumpuk petugas memberikan layanan tidak dengan prosedur. Dapat dilihat berdasarkan lembar observasi terhadap proses pelaksanaan layanan sirkulasi diperoleh data di siklus I secara keseluruhan layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan dapat dilihat bahwa dari total responden 30 mahasiswa, petugas tidak memberikan salam kepada 20% pelanggan, tidak memberikan senyuman kepada 3,3% pelanggan, tidak menyapa 6,7% pelanggan, tidak menanyakan keperluan 13,3% pengunjung, memproses 100% keperluan pengunjung, tidak menjelaskan kepada 6,7% pelanggan tentang tindak lanjut pengembalian atau peminjaman buku, dan tidak mengucapkan salam penutup kepada 100% pelanggan di akhir layanan. Peneliti juga melihat aktivitas pelanggan yang menerima layanan sirkulasi, bahwa dari total responden 30 mahasiswa, yang tersenyum kepada petugas perpustakaan 80%, menjawab salam petugas 57%, membalas sapaan petugas 93%, dan yang mengucapkan terimakasih kepada petugas perpustakaan 63%.

Dapat dilihat hasil observasi bahwa pelaksanaan dari siklus I menunjukkan petugas perpustakaan dan pelanggan dapat lebih interaktif dan komunikatif sehingga kegiatan pemberian layanan dapat berlangsung nyaman responden mengatakan dalam wawancara senang ketika disambut baik namun masih merasakan unsur komunikasi yang harus ditingkatkan dan juga terdapat bagian yang menjadi kesenjangan antara petugas perpustakaan dan pelanggan ketika memproses permintaan disitu interaksi terhenti, tidak hanya itu beberapa kali petugas menghadapi panggilan atasan disaat layanan sedang berlangsung, serta jumlah pelanggan yang ingin melakukan layanan cukup banyak dan tidak diperhitungkan dalam perencanaan sehingga terjadi proses layanan yang tidak berjalan sesuai prosedur.

Berdasarkan hasil angket kepuasan pelayanan yang diberikan mendapatkan tanggapan yang baik, kepuasan pelanggan meningkat dari pratindakan sebelumnya dengan nilai bobot presentase sebesar 67%. Dengan indikator kenyataan memiliki nilai bobot persentase 73,7% dan indikator minat 55,8%.

Kepuasan pelanggan perpustakaan Universitas Jambi meningkat pesat menurut analisis presentase siklus I tersebut diperoleh secara keseluruhan memiliki rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 83,3% yang berarti 25 responden dengan kriteria tinggi. Adapun rincian jumlah pelanggan dalam kriteria sedang yaitu 5 responden dengan presentase 16,6%.

Siklus II

Pada kegiatan layanan siklus II petugas perpustakaan membuka komunikasi terlebih dahulu dengan pelanggan sebelum memulai layanan sirkulasi, senyuman pun saling terlontar dimana ketika petugas memberikan senyum pelanggan membalas senyum tersebut, menanyakan permintaan dan memprosesnya, sembari itu petugas mengajak pelanggan untuk mengobrol dengan akrab menggunakan nama panggilan pelanggan. Terlihat dalam layanan sirkulasi berlangsung pelanggan lebih terlihat menikmati bahkan tertawa karena candaan yang dilontarkan oleh petugas, terlihat suasana antara pelanggan dan petugas sangat menyatu dan salah satu responden ketika ditanya terkait layanan mengatakan "lebih santai ya, petugasnya lebih friendly", namun ada beberapa responden yang memang pemalu dan kurang ingin berbicara banyak, setelah ditanya oleh peneliti ternyata memang kurang suka jika banyak diajak bicara basa-basi ketika dalam proses layanan, dari sisi petugas perpustakaan selama proses tindakan siklus II mengikuti prosedur yang ada namun ada beberapa kali petugas lupa dan melewatkan salah satu prosedur. Secara keseluruhan bisa dilihat berdasarkan lembar observasi terhadap proses pelaksanaan layanan sirkulasi di siklus II terkait layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan, bahwa dari total responden 30 mahasiswa, petugas tidak memberikan salam kepada 10% pelanggan, tidak memberikan senyuman kepada 3,3% pelanggan, menyapa 100% pelanggan, tidak menanyakan keperluan 3,3% pengunjung, memproses 100% keperluan pengunjung, tidak menjelaskan kepada 6,7% pelanggan tentang tindak lanjut pengembalian atau peminjaman buku, dan tidak mengucapkan salam penutup kepada 13,3% pelanggan di akhir layanan.

Selain melihat proses layanan sirkulasi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan, peneliti juga melihat aktivitas pelanggan yang menerima layanan sirkulasi. bahwa dari total responden 30 mahasiswa, yang tersenyum kepada petugas perpustakaan 93%, menjawab salam petugas 97%, membalas sapaan petugas 100%, dan yang mengucapkan terimakasih kepada petugas perpustakaan 90%.

Berdasarkan hasil angket kepuasan pelayanan yang diberikan mendapatkan tanggapan yang baik, terlihat bahwa persentase frekuensi jawaban responden dari 10 item pertanyaan mengenai kepuasan

pelanggan meningkat dari pratindakan sebelumnya dengan nilai bobot presentase sebesar 86,7%. Dengan indikator kenyataan memiliki nilai bobot persentase 73,7% dan indikator minat 72,5%.

persentase tingkatan kepuasan pelanggan siklus II diatas dapat diketahui bahwa kepuasan pelanggan perpustakaan Universitas Jambi meningkat pesat menurut analisis presentase siklus I tersebut diperoleh secara keseluruhan memiliki rata-rata kepuasan pelanggan sebesar 30% yang berarti 9 responden dengan kriteria sangat tinggi. Adapun rincian jumlah pelanggan dalam kriteria tinggi yaitu 17 responden dengan presentase 56,7% dan rincian jumlah pelanggan dalam kriteria sedang yaitu 4 responden dengan presentase 13,3%.

Perbandingan Antar Siklus

Pada kondisi awal aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan ketika menerima layanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian koleksi pada kondisi awal 33%, dan pada siklus I 72%, terjadi peningkatan 38%. Sedangkan siklus II aktivitas pelanggan ketika menerima layanan sirkulasi 95% terjadi peningkatan 23% dari siklus I.

Aktivitas yang dilakukan oleh pelanggan pada kondisi awal ketika menerima layanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian koleksi pada kondisi awal nilai rata-rata 48% dengan nilai indikator kenyataan 53% dan indikator minat 41%, pada siklus I nilai rata-rata kepuasan pelanggan 67% dengan nilai indikator kenyataan 77% dan indikator minat 54%, terjadi peningkatan 23%. Sedangkan siklus II aktivitas pelanggan ketika menerima layanan sirkulasi nilai rata-rata kepuasan pelanggan 81% dengan nilai indikator kenyataan 87% dan indikator minat 70%, terjadi peningkatan 14% dari siklus I.

Persentase frekuensi jawaban responden dari 10 item pertanyaan mengenai kepuasan pelanggan meningkat dari kondisi awal yang sebelumnya dengan nilai bobot presentase sebesar 48% dan di siklus I 67% antara kondisi awal ke siklus I mengalami peningkatan 17% dan siklus II nilai bobot persentase 81% yang artinya meningkat 14% dari Siklus I.

Pembahasan

Kondisi awal kepuasan pelanggan sebelum dilakukan layanan informasi memiliki rata-rata sebesar 48% dengan kategori sedang dan nilai rata-rata indikator Kenyataan 53% dan indikator minat 41%. Setelah diberikan penerapan 3S dalam layanan sirkulasi pada siklus I dengan memberikan ucapan selamat pagi/siang, senyum simpul, dan mengucapkan kalimat yang mempersilahkan pelanggan untuk duduk kemudian diakhiri dengan pengisian angket kepuasan pelanggan, diketahui dari hasil analisis terjadi peningkatan pada kepuasan pelanggan sebesar 17%, rata-rata tingkat kepuasan pelanggan meningkat menjadi 67% pada kategori tinggi dan nilai rata-rata indikator kenyataan 77% dan indikator minat 54%.

Meskipun sudah ada peningkatan pada tingkat kepuasan pelanggan setelah penerapan 3S dalam layanan sirkulasi pada siklus I masih ada beberapa pelanggan yang mengalami peningkatan namun tidak signifikan. Selain itu, peneliti juga merasa bahwa pelanggan masih kurang merespon dengan aktif ketika layanan sirkulasi berlangsung. Oleh karena itu, peneliti perlu melakukan satu siklus lagi yaitu siklus II. Dalam siklus II ini peneliti dengan kolaborasi menyepakati untuk melakukan 3S dengan senyuman yang terlihat gigi, mengucapkan selamat pagi yang disertai dengan dekapan tangan di depan dada, dan sapaan setelah petugas menanyakan permintaan dan memproses pada saat itu petugas bertanya tentang personal pelanggan.

Tabel 1 Rekapitulasi angket kepuasan pelanggan

Kondisi Awal		Siklus I		Siklus II	
Σ	%	Σ	%	Σ	%
	48%		67%		81%

Berdasarkan hasil analisis angket kepuasan pelanggan pada siklus II, rata-rata tingkat kepuasan pelanggan meningkat menjadi 81% dengan kriteria tinggi dengan nilai indikator kenyataan 87% dan indikator minat 70%. Mengacu pada hasil penerapan 3S dalam layanan sirkulasi pada siklus I dan siklus II, kepuasan pelanggan secara keseluruhan mengalami peningkatan. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan deskriptif presentase angket kepuasan pelanggan yang menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan. Sebelum diberikan tindakan penerapan 3S dalam layanan sirkulasi rata-rata pelanggan memiliki tingkat kepuasan pelanggan dalam kriteria sedang, namun setelah penerapan 3S dalam layanan sirkulasi rata-rata tingkat kepuasan pelanggan meningkat menjadi kriteria tinggi. Namun, walaupun secara keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan tinggi pada indikator minat berbobot nilai 70% belum memenuhi harapan dalam indikator kinerja penelitian. Setelah peneliti melakukan crosscheck dengan wawancara beberapa responden ternyata diketahui bahwa hal tersebut dikarenakan tidak tersedianya buku yang dicari dan tata letak perpustakaan yang tidak berurutan sehingga membuat pencarian buku sulit.

Terlepas dari itu, selain hasil perhitungan deskriptif presentase angket kepuasan pelanggan, peningkatan juga dapat terlihat dari hasil observasi yang dilaksanakan selama kegiatan penerapan 3S dalam layanan sirkulasi dengan peneliti sebagai observer. Peningkatan yang dapat terlihat antara lain adalah pelanggan

lebih mudah tersenyum, aktif menanggapi petugas, pelanggan terlihat lebih nyaman ketika menerima layanan dan mengucapkan terimakasih kepada petugas.

Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan dalam layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Jambi meningkat setelah penerapan 3S. Dengan kata lain kepuasan pelanggan dalam layanan sirkulasi dapat ditingkatkan melalui penerapan 3S. Ini membuktikan pernyataan Mowen dan Michael (2002) bahwa faktor yang menentukan kepuasan pelanggan salah satunya ialah cara petugas perpustakaan berinteraksi dengan pelanggan. Sejalan dengan hasil penelitian Widiana & Febrianto (2013) yang menunjukkan bahwa pelayanan senyum, sapa dan salam memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen supermarket.

4. KESIMPULAN

Pada penelitian ini telah dilakukan penerapan 3S dalam layanan sirkulasi dengan 2 siklus Pada siklus 1 keberhasilannya yaitu 67% dengan indicator kenyataan 77% dan indikator minat 54% ini karena menggunakan ucapan selamat pagi/siang, senyum simpul dan sapaan dengan mempersilahkan duduk. Pada siklus 2 tercapai 81% dengan indikator kenyataan 87% dan indikator minat 70% ini tercapaikarena menggunakan ucapan selamat pagi dengan tangan didekap di depan dada, senyum yang terlihat gigi dan sapaan yang menanyakan terkait personal pelanggan. Dalam hal ini indicator kenyataan telah memenuhi harapan indikator kinerja penelitian, namun indikator minat belummenuhi. Ternyata hal itu dikarenakan tidak tersedianya buku yang diinginkan pelanggan dan tata letak perpustakaan yang tidak berurutan sehingga membuat pencarian buku menjadi sulit.

REERENSI

- [1] M. Muis, "Gerakan Literasi Nasional: Peningkatan Kecintaan Bahasa Dan Sastra Indonesia Untuk Menjadi Bangsa Pembaca," *J. Bhs.*, Vol. 6, No. 1, Pp. 1–14, 2016.
- [2] D. Ratmono, "Konsep Dan Perencanaan Pojok Baca Ombudsman Dalam Meningkatkan Minat Baca Dan Pengetahuan Masyarakat Di Indonesia Terhadap Ombudsman Ri," *Madika Media Inf. Dan Komun. Diklat Kepustakawanan*, Vol. 5, No. 1, Pp. 30–41, 2019.
- [3] D. C. Ilahi, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Universitas Kutai Kartanegara (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis)," In *Prosiding Snmeb (Seminar Nasional Manajemen ...)*, 2017, Vol. 1, Pp. 101–111, [Online]. Available: [Http://Journal.Feb.Unmul.Ac.Id/Index.Php/Prosnmeb/Article/View/3053](http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/prosnmeb/article/view/3053).
- [4] Y. Harahap, M. Makhdalena, And Z. Zulkarnain, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik Dan Sarana Prasarana Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan (Fkip) Universitas Riau," *J. Jump. (Jurnal Manaj. Pendidikan)*, Vol. 7, No. 1, P. 116, 2019, Doi: 10.31258/Jmp.7.1.P.116-128.
- [5] A. Kurbani, "Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas Pgrri Palembang," *J. Media Wahana Ekon.*, Vol. 13, No. 4, Pp. 22–35, 2017.
- [6] R. Sukmawati, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Garden Cafe Koperasi Mahasiswa Universitas Negeri Yogyakarta," *J. Pendidik. Dan Ekon.*, Vol. 7, No. 2, Pp. 130–142, 2018.
- [7] H. B. Dirgantara And A. T. Sambodo, "Penerapan Model Performance Analisis Dalam Study Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen Bhineka.Com," *Kalbiscientia, J. Sains Dan Teknol.*, Vol. 2, No. 1, Pp. 52–63, 2015.
- [8] A. Afnina And Y. Hastuti, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan," *J. Samudra Ekon. Dan Bisnis*, Vol. 9, No. 1, Pp. 21–30, 2018, Doi: 10.33059/Jseb.V9i1.458.
- [9] R. Subagiyo And M. A. Adlan, "Pengaruh Service Quality, Marketing Mix Dan Kepuasan Mahasiswa Terhadap Customer Loyalty," *J. Ekon. Mod.*, Vol. 13, No. 1, P. 1, 2017, Doi: 10.21067/Jem.V13i1.1567.
- [10] N. Haryanti And D. A. Baqi, "Strategi Service Quality Sebagai Media Dalam Menciptakan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan," *J. Sharia Econ.*, Vol. 1, No. 2, Pp. 101–128, 2019, Doi: 10.35896/Jse.V1i2.72.
- [11] A. Septiani, "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat RSUD Kabupaten Sumedang," *Coopetition*, Vol. 7, No. 1, Pp. 1–21, 2016.
- [12] D. Ayu, R. Melati, And P. N. Madiawati, "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pdam Tirtawening Kota Bandung Analysis Of Service Quality Of Service To Customer Satisfaction Using The Method Of Importance Performanc," *E-Proceeding Manag.*, Vol. 2, No. 3, Pp. 3561–3567, 2015.
- [13] D. Henriawan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan," *Coopetition*, Vol. 6, No. 2, Pp. 71–82, 2015.