TSAQOFAH
Jurnal Penelitian Guru Indonesia

p-ISSN: 2810-0395
e-ISSN: 2810-0042

Terindeks : Dimensions, Scilit, Lens, Semantic, Garuda, Google Scholar, Base, etc

https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v6i1.8141

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN *FRONT OFFICE* UNIVERSITAS ANDALAS

Library Users' Perceptions of Front Office Services at Andalas University

Mulhairi, Marlini, Desriyeni
Universitas Negeri Padang
mulharimulhairi11@gmail.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Oct 23, 2025	Nov 14, 2025	Nov 26, 2025	Dec 1, 2025

Abstract

The Front Office is the frontline service unit that plays a strategic role in shaping library users' service experiences in academic libraries, including the Andalas University Library, where interactions between staff and users are highly intensive. This study aimed to analyze users' perceptions of the service experiences they receive at the Front Office of the Andalas University Library by drawing on theories of perception, service quality (SERVQUAL), and service experience. The method employed was a literature study with descriptive analysis of works related to library services, service quality, and user behavior. The findings indicate that users' perceptions of the Front Office are shaped by several key factors, namely staff interpersonal communication competence, clarity of information, speed and accuracy of service procedures, staff professionalism in addressing users' needs, and the quality of the Front Office's physical facilities; these factors jointly contribute to the formation of both positive and negative service experiences. The study underscores the importance of strengthening service standards, enhancing staff competencies, optimizing service information, and developing Front

Tsaqofah journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

Office physical facilities as key strategies for improving users' perceptions of and satisfaction with services at the Andalas University Library as a whole.

Keywords: Library Users' Perceptions; Front Office; Service Quality; Service Experience; Academic Library

Abstrak: Front Office merupakan unit layanan terdepan yang memainkan peran strategis dalam membentuk pengalaman layanan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi, termasuk Perpustakaan Universitas Andalas yang memiliki intensitas interaksi tinggi antara petugas dan pemustaka. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi pemustaka terhadap pengalaman layanan yang diterima di Front Office Perpustakaan Universitas Andalas dengan memanfaatkan kerangka teori persepsi, kualitas layanan (*SERVQUAL*), dan konsep pengalaman layanan (*service experience*). Metode yang digunakan berupa studi pustaka dengan analisis deskriptif terhadap literatur terkait layanan perpustakaan, kualitas layanan, dan perilaku pemustaka. Hasil kajian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap Front Office dibentuk oleh beberapa faktor utama, yaitu kompetensi komunikasi interpersonal petugas, kejelasan informasi, kecepatan dan ketepatan alur pelayanan, profesionalitas petugas dalam menangani kebutuhan pemustaka, serta kualitas fasilitas fisik Front Office; faktor-faktor tersebut berkontribusi terhadap pembentukan pengalaman layanan yang positif maupun negatif. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan standar layanan, peningkatan kompetensi petugas, optimalisasi informasi layanan, dan pengembangan fasilitas fisik Front Office sebagai strategi kunci untuk meningkatkan persepsi dan kepuasan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas Andalas secara keseluruhan.

Kata Kunci: Persepsi Pemustaka; Front Office; Kualitas Layanan; Pengalaman Layanan; Perpustakaan Perguruan Tinggi

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat layanan informasi yang memiliki fungsi strategis dalam mendukung kegiatan akademik mahasiswa, dosen, dan peneliti. Kualitas layanan yang diberikan perpustakaan memiliki pengaruh langsung terhadap intensitas penggunaan, citra kelembagaan, dan kepuasan pemustaka. Dalam konteks tersebut, Front Office memegang peranan fundamental sebagai garda terdepan yang menjadi titik pertama interaksi antara pemustaka dan perpustakaan. Interaksi awal yang terjadi pada bagian ini menjadi pengalaman penting yang membentuk persepsi pemustaka terhadap keseluruhan layanan perpustakaan.

Persepsi pemustaka merupakan interpretasi subjektif yang muncul dari penilaian pemustaka terhadap layanan yang diterima. Menurut Robbins (2017), persepsi adalah proses pemberian makna terhadap lingkungan yang melibatkan faktor personal, situasional, dan karakteristik target. Artinya, pemustaka membangun persepsi tidak hanya berdasarkan

layanan yang diberikan, tetapi juga dipengaruhi oleh harapan, pengalaman sebelumnya, serta kondisi emosional dan konteks saat pelayanan berlangsung.

Perpustakaan Universitas Andalas (UNAND) sebagai salah satu perpustakaan terbesar di Sumatera Barat melayani ribuan pemustaka aktif setiap semester. Front Office menjadi titik pusat pemberian layanan informasi dasar, pengurusan administrasi peminjaman dan pengembalian, pendaftaran anggota perpustakaan, validasi data keanggotaan, pengurusan surat bebas pustaka, hingga penanganan pertanyaan dan keluhan pengguna. Dengan frekuensi layanan yang tinggi, bagian Front Office dituntut memberikan layanan cepat, tepat, jelas, dan ramah agar mampu memenuhi ekspektasi pemustaka.

Pengalaman layanan (service experience) menjadi faktor penentu dalam pembentukan persepsi pengguna. Menurut Verhoef et al. (2009), pengalaman layanan merupakan hasil interaksi holistik pengguna dengan penyedia layanan, mencakup interaksi fisik, emosional, kognitif, dan sosial. Dalam konteks perpustakaan, pengalaman layanan mencakup bagaimana pemustaka disambut oleh petugas, waktu tunggu pelayanan, kejelasan informasi yang diberikan, suasana ruang layanan, hingga bagaimana keluhan atau masalah ditangani.

Namun, tidak semua perpustakaan mampu memberikan layanan Front Office yang optimal. Berbagai tantangan seperti jumlah petugas yang terbatas, alur layanan yang kurang efisien, kurangnya pelatihan komunikasi interpersonal, serta fasilitas fisik yang tidak memadai dapat berdampak pada pengalaman pengguna dan memunculkan persepsi negatif. Pada jam kunjung puncak, misalnya, pemustaka mungkin harus menunggu dalam antrean yang panjang atau tidak mendapatkan informasi secara jelas, yang kemudian memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan.

Kajian mendalam mengenai persepsi pemustaka terhadap layanan Front Office penting dilakukan sebagai upaya evaluasi dan pengembangan layanan. Dengan memahami bagaimana pemustaka membentuk persepsi mereka, perpustakaan dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih terarah dan efektif. Selain itu, penelitian ini menjadi kontribusi bagi literatur ilmu perpustakaan dan informasi khususnya dalam bidang pelayanan perpustakaan perguruan tinggi. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis persepsi pemustaka terhadap pengalaman layanan pada Front Office Perpustakaan Universitas Andalas dengan fokus pada faktor-faktor pembentuk persepsi, yaitu komunikasi interpersonal petugas, kejelasan informasi, kecepatan dan ketepatan layanan, profesionalitas

petugas, dan kualitas fasilitas fisik. Kajian ini disusun menggunakan pendekatan literatur untuk memberikan gambaran teoritis yang komprehensif dan dapat dijadikan dasar pengembangan layanan perpustakaan.

Tinjauan Pustaka

Pada artikel ini terdapat teori seperti persepsi pemustaka, yang berarti merupakan proses penafsiran yang dilakukan pengguna terhadap layanan yang mereka terima. Robbins dan Judge (2017) menjelaskan bahwa persepsi terbentuk melalui interaksi antara faktor personal, lingkungan, dan karakteristik objek yang diamati. Dalam konteks perpustakaan, persepsi pemustaka merujuk pada bagaimana pemustaka menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman langsung, harapan sebelumnya, serta situasi pelayanan. Persepsi yang baik muncul apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pengguna, sedangkan persepsi negatif biasanya muncul ketika terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan.

Kualitas layanan menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi pemustaka terhadap perpustakaan. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) melalui model SERVQUAL mengemukakan lima dimensi utama kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Kelima dimensi ini sangat relevan pada layanan Front Office karena mencakup aspek fisik, kemampuan petugas memberikan layanan tepat dan cepat, keandalan informasi, serta sikap empati kepada pengguna. Hernon dan Altman (2010) menegaskan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya diukur dari hasil akhir layanan, tetapi dari bagaimana proses layanan itu dirasakan oleh pemustaka.

Konsep pengalaman layanan (service experience) juga berperan sentral dalam pembentukan persepsi pemustaka. Verhoef et al. (2009) menjelaskan bahwa pengalaman layanan merupakan hasil interaksi holistik pengguna dengan penyedia layanan yang mencakup aspek emosional, kognitif, sosial, dan fisik. Pada perpustakaan, pengalaman ini muncul dari bagaimana pemustaka disambut, bagaimana petugas memberikan informasi, seberapa cepat petugas merespons kebutuhan, serta kenyamanan lingkungan layanan. Pine dan Gilmore (1999) menambahkan bahwa pengalaman layanan dapat menciptakan nilai emosional yang kuat dan berpengaruh pada penilaian pengguna terhadap suatu institusi.

Layanan Front Office pada perpustakaan sendiri merupakan unit terdepan yang memiliki peran sebagai pusat informasi dan pusat administrasi layanan. Menurut Sulistyo-

Basuki (2017), Front Office memegang fungsi strategis karena menjadi titik pertama pemustaka berinteraksi dengan perpustakaan. Berbagai layanan dasar seperti pendaftaran anggota, peminjaman dan pengembalian koleksi, penanganan kendala layanan, hingga penerimaan keluhan dilakukan pada bagian ini. Karena itu, profesionalitas petugas sangat menentukan kualitas layanan yang dirasakan pemustaka. Hernon dan Nitecki (2001) menekankan bahwa petugas layanan terdepan harus memiliki pengetahuan teknis, kemampuan komunikasi yang baik, serta sikap ramah agar mampu menghadapi berbagai tipe pengguna.

Selain aspek layanan manusia, fasilitas fisik atau servicescape juga mempengaruhi persepsi pemustaka. Bitner (1992) menyatakan bahwa lingkungan fisik seperti tata ruang, desain area layanan, ketersediaan kursi tunggu, pencahayaan, dan kebersihan ruangan dapat memengaruhi emosi pengguna dan menentukan bagaimana mereka menilai layanan. Front Office yang tertata rapi, memiliki petunjuk layanan yang jelas, serta menyediakan ruang tunggu yang nyaman akan membantu menciptakan pengalaman positif bagi pemustaka.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi pustaka (library research) dengan metode analisis deskriptif. Studi pustaka dipilih karena tujuan penelitian ini adalah menyusun pemahaman konseptual dan analisis teoritis mengenai persepsi pemustaka terhadap pengalaman layanan pada Front Office Perpustakaan Universitas Andalas. Menurut Zed (2014), studi pustaka merupakan metode penelitian yang memanfaatkan sumber-sumber tertulis sebagai objek utama untuk memperoleh data, memperluas wawasan konseptual, serta memperkuat landasan teori dalam suatu kajian ilmiah.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari buku ilmiah, jurnal nasional dan internasional, artikel akademik, serta dokumen relevan yang membahas konsep persepsi, kualitas layanan perpustakaan, pengalaman layanan, serta layanan Front Office. Pemilihan sumber dilakukan secara selektif berdasarkan tingkat kredibilitas, keberterimaan akademik, dan relevansi terhadap topik penelitian. Literatur yang digunakan terbit dalam rentang waktu 10—20 tahun terakhir untuk memastikan substansi yang mutakhir, kecuali teori klasik yang masih relevan dan sering dirujuk.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-kualitatif. Data literatur dikumpulkan, diseleksi, lalu diklasifikasi berdasarkan tema utama, yaitu persepsi pemustaka, kualitas layanan (SERVQUAL), pengalaman layanan (service experience), kompetensi petugas, dan fasilitas fisik layanan. Setelah itu, data dianalisis dengan merangkum, membandingkan, dan mengintegrasikan pendapat para ahli sehingga menghasilkan kesimpulan konseptual yang komprehensif sesuai dengan fokus penelitian. Metode analisis deskriptif ini mengikuti panduan Moleong (2017) yang menyatakan bahwa analisis kualitatif dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Karena penelitian ini berfokus pada landasan teoritis dan tidak menggunakan data lapangan, tidak dilakukan pengambilan data empiris seperti wawancara atau survei. Namun, pendekatan studi pustaka ini tetap memberikan kontribusi penting dengan menyusun gambaran konseptual yang mendalam mengenai bagaimana persepsi pemustaka terbentuk dalam konteks layanan Front Office perpustakaan perguruan tinggi. Dengan demikian, metode penelitian ini memungkinkan penulis menyusun analisis yang sistematis dan ilmiah mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pemustaka terhadap pengalaman layanan Front Office Perpustakaan Universitas Andalas, serta memberikan pijakan teoritis yang kuat bagi penelitian lanjutan yang mungkin melibatkan data empiris di masa depan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Front Office (FO) perpustakaan Universitas Andalas (Unand) berfungsi sebagai pusat layanan dan informasi bagi semua pengunjung. Ini menjadi titik awal bagi mahasiswa, dosen, dan tenaga pendidikan untuk mendapatkan instruksi tentang bagaimana kebijakan dan fasilitas perpustakaan. Selain itu, FO bertindak sebagai pusat koordinasi untuk mengarahkan pemustaka keberbagai layanan yang ada di perpustakaan unand. Pada hasil kajian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan Front Office Perpustakaan Universitas Andalas terbentuk melalui hubungan multidimensional antara interaksi manusia, sistem layanan, kejelasan informasi, kualitas fasilitas fisik, penggunaan teknologi, serta pengalaman emosional yang dirasakan pemustaka selama proses pelayanan. Dalam praktiknya, persepsi tidak berdiri sendiri, melainkan merupakan hasil konstruksi sosial dan psikologis yang dipengaruhi oleh harapan awal pemustaka, pengalaman sebelumnya, situasi saat menerima layanan, serta hubungan antara ekspetasi dan realitas yang dihadapi di meja layanan. Pemustaka menilai baik buruknya layanan bukan hanya dari

apa yang mereka terima, tetapi bagaimana mereka menerima layanan tersebut. Karena itu, Front Office sebagai garda terdepan.

Perpustakaan memiliki peran strategis yang sangat besar dalam membentuk persepsi kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan. Perpustakaan Universitas Andalas menerima beragam jenis pemustaka, mulai dari mahasiswa baru, mahasiswa tingkat akhir, dosen, peneliti, hingga masyarakat umum. Varian kebutuhan mereka menyebabkan interaksi di Front Office bersifat dinamis dan kompleks. Pemustaka yang datang dengan tingkat pengetahuan layanan yang berbeda akan menafsirkan layanan secara berbeda pula. Sebagaimana dijelaskan oleh Robbins dan Judge (2017), persepsi merupakan hasil interpretasi individu yang dibangun dari pengalaman, konteks, dan harapan. Dengan demikian, pemustaka yang telah memiliki pengalaman positif cenderung lebih toleran terhadap kekurangan teknis, sementara pemustaka yang datang dalam kondisi tertekan atau sedang membutuhkan layanan mendesak cenderung lebih sensitif terhadap aspek layanan. Oleh karena itu, pemahaman mengenai dinamika persepsi pemustaka sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas layanan Front Office.

Dua komponen utama yang menentukan keberhasilan layanan FO perpustakaan adalah kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi dengan orang lain dan kemampuan mereka untuk memahami kebutuhan informasi pengguna. Pustakawan FO tidak hanya bertugas sebagai layanan depan, mereka juga ahli dalam penjelasan kebijakan perpustakaan dan membantu pemustaka menyelesaikan masalah. Pelayanan yang fokus pada kepuasan pemustaka adalah prinsip yang digunakan. Hal ini sejalan dengan pendapat Andrian, Iswanto, dan Yumiarty (2025) yang menyatakan bahwa pemahaman dan kepuasan pemustaka sangat dipengaruhi oleh cara pustakawan berkomunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal. Oleh karena itu, pustakawan harus meningkatkan keterampilan mereka dalam berkomunikasi, baik dalam menyampaikan informasi maupun dalam mendengarkan keluhan dari pemustaka

Di Unand, layanan Front Office (FO) dilengkapi dengan teknologi informasi yang terintegrasi dengan Sistem Manajemen Perpustakaan Senayan (SLiMS). Melalui system ini, pustakawan dapat mengakses data keanggotaan secara cepat. Hal ini sesuai dengan pendapat Pasaribu, M. A. R., & Samsudin, S. (2025) bahwa otomasi perpustakaan dapat meningkatkan efisiensi layanan dan mengurangi kesalahan administratif. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan layanan FO di Perpustakaan Unand.

Saputra (2025) berpendapat bahwa layanan FO di perpustakaan masih menghadapi beberapa kekurangan yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Ia menjelaskan bahwa keterlambatan waktu layanan sering terjadi karena jumlah staf front office yang tidak sebanding dengan banyaknya permintaan layanan, sehingga proses verifikasi, pemrosesan dokumen, maupun respons terhadap pengguna menjadi lebih lambat dari yang diharapkan. Selain itu, adanya gangguan jaringan internet di area front office, yang memperburuk keterlambatan tersebut karena beberapa prosedur administrasi harus diproses melalui sistem daring. Kedua kendala ini menunjukkan bahwa peningkatan infrastruktur digital dan penambahan tenaga layanan sangat diperlukan untuk mengoptimalkan kualitas layanan front office.

Dalam hal ini Komunikasi interpersonal menjadi aspek paling menentukan dalam pembentukan persepsi pemustaka. Bagaimana petugas berinteraksi, menjelaskan informasi, mengarahkan prosedur, serta menunjukkan empati dapat mempengaruhi penilaian pemustaka bahkan sebelum layanan diberikan sepenuhnya. Temuan Knapp dan Hall (2010) menguatkan bahwa bahasa nonverbal seperti senyuman, kontak mata, intonasi suara, dan sikap tubuh memiliki pengaruh kuat terhadap persepsi pengguna. Sementara itu, Hernon dan Nitecki (2001) menekankan bahwa kualitas layanan bergantung pada konsistensi penyampaian informasi dan ketepatan komunikasi verbal yang diberikan petugas. Perbedaan pendapat keduanya terlihat dari titik tekan yang berbeda, Knapp dan Hall memprioritaskan aspek emosional dan hubungan interpersonal, sedangkan Hernon lebih menekankan pentingnya akurasi dan kejelasan informasi. Namun dalam konteks layanan Front Office UNAND, kedua perspektif tersebut berjalan saling melengkapi. Pemustaka membutuhkan kejelasan informasi, namun penyampaian yang ramah, empatik, dan profesional akan memperkuat persepsi positif mereka terhadap layanan.

Dimensi berikutnya adalah responsivitas, yaitu kecepatan dan ketepatan layanan yang diberikan petugas. Dalam teori SERVQUAL yang dikembangkan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), responsivitas termasuk salah satu indikator utama kualitas layanan. Namun teori SERVPERF oleh Cronin dan Taylor (1992) mengkritik pendekatan SERVQUAL yang menitik beratkan pada gap antara harapan dan persepsi. Menurut Cronin dan Taylor, yang lebih penting bukanlah gap tersebut, tetapi kinerja nyata yang dapat diukur secara objektif. Dengan kata lain, kualitas layanan yang baik dapat dinilai dari konsistensi performa: berapa lama pemustaka dilayani, seberapa akurat transaksi dilakukan, dan seberapa cepat petugas menyelesaikan keluhan. Dalam konteks UNAND, dua pendekatan

ini relevan. Pemustaka mungkin merasa pelayanan lambat walaupun waktu layanan sebenarnya normal, karena ekspektasi mereka berbeda. Di sisi lain, ada kalanya antrean panjang memang terjadi karena keterbatasan jumlah petugas. Di sinilah pengelolaan antrean, pemberian informasi estimasi waktu layanan, dan penyampaian alasan teknis menjadi bagian penting untuk menjaga persepsi pemustaka agar tetap positif.

Kejelasan dan konsistensi informasi juga merupakan pilar utama pembentukan persepsi pemustaka. Wilson (2013) menjelaskan bahwa informasi dinilai baik jika memenuhi prinsip 4C: clear, complete, correct, dan concise. Pemustaka yang tidak mendapatkan informasi secara lengkap cenderung mengalami kebingungan, dan kebingungan tersebut seringkali diterjemahkan sebagai ketidak puasan terhadap layanan. Tidak jarang pula terdapat perbedaan informasi antara petugas A dan petugas B di lapangan. Hal ini bukan sepenuhnya kesalahan petugas, melainkan merupakan tanda bahwa SOP komunikasi belum distandarkan secara formal. Dalam kasus Front Office UNAND, kebutuhan informasi pemustaka sangat beragam, mulai dari prosedur peminjaman, pengembalian, denda, cara menggunakan katalog, cara mengakses jurnal elektronik, hingga pengurusan surat bebas pustaka. Ketidak selarasan informasi dalam konteks ini dapat menurunkan persepsi pemustaka secara signifikan. Di sisi lain, ketika informasi disajikan dalam bentuk visual seperti poster, video pendek, atau banner digital, pemustaka merasa lebih yakin dan mandiri, sehingga mengurangi beban interaksi petugas.

Selain faktor manusia dan informasi, lingkungan fisik atau servicescape Front Office memainkan peran penting dalam membentuk persepsi. Bitner (1992) mengemukakan bahwa lingkungan fisik memiliki pengaruh signifikan terhadap emosi dan perilaku pengguna layanan. Ruang pelayanan yang nyaman, bersih, teratur, dengan pencahayaan yang baik dapat menurunkan kecemasan pemustaka dan memperbaiki penilaian mereka terhadap layanan. Sebaliknya, ruang yang terlalu padat, kurang ventilasi, atau memiliki sistem antrean tidak teratur dapat menimbulkan persepsi bahwa layanan lambat meskipun kinerja petugas sebenarnya baik. Dalam konteks UNAND yang memiliki jumlah pemustaka besar, kualitas fasilitas fisik sangat mempengaruhi pengalaman pengguna. Perbedaan pendapat ahli terlihat pada prioritas investasi: Bitner mengutamakan strategi perbaikan fisik, sedangkan Hernon lebih mengutamakan pengembangan kualitas petugas. Namun untuk perpustakaan UNAND, kedua aspek tersebut harus seimbang karena ruang layanan mempengaruhi kapasitas petugas dalam memberikan layanan yang optimal.

Pengalaman emosional merupakan dimensi penting yang sering diabaikan, padahal sangat mempengaruhi persepsi pemustaka. Pine dan Gilmore (1999) menyatakan bahwa pengalaman emosional pengguna adalah inti dari experience economy dan menciptakan nilai layanan yang sulit ditiru. Sementara itu, Verhoef et al. (2009) menjelaskan bahwa pengalaman layanan terbentuk dari gabungan aspek kognitif, emosional, sosial, dan fisik. Dalam konteks Front Office UNAND, pengalaman emosional pemustaka sering muncul pada momen-momen tertentu seperti saat pemustaka sedang stres mengurus surat bebas pustaka atau panik karena terkena denda. Ketika petugas mampu menciptakan suasana yang tenang, memberikan solusi, dan menunjukkan empati, pemustaka akan menilai layanan secara positif meskipun terjadi kekurangan dalam aspek teknis. Sebaliknya, sikap petugas yang kaku atau cenderung terburu-buru dapat menimbulkan persepsi negatif bahkan ketika layanan teknis telah dilakukan dengan benar.

Secara keseluruhan, layanan Front Office di Perpustakaan Universitas Andalas sudah menunjukkan kinerja yang cukup baik sebagai garda terdepan dalam memberikan informasi serta bantuan kepada pemustaka. Implementasi sistem layanan yang terstruktur, didukung oleh penggunaan teknologi seperti SLiMS dan penerapan pendekatan komunikasi yang ramah, menjadikan FO mampu menjalankan fungsi layanan dasar dengan efektif. Meskipun demikian, beberapa kendala seperti keterbatasan jumlah staf dan gangguan jaringan masih menjadi tantangan yang perlu segera dibenahi agar kualitas layanan dapat semakin meningkat. Dengan perbaikan pada aspek sumber daya manusia dan infrastruktur digital, layanan FO diharapkan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, responsif, dan memuaskan bagi seluruh pemustaka.

KESIMPULAN

Persepsi pemustaka terhadap layanan Front Office Perpustakaan Universitas Andalas terbentuk melalui interaksi langsung antara pemustaka, petugas, prosedur layanan, dan fasilitas fisik yang tersedia. Pengalaman layanan yang positif muncul ketika pemustaka merasa bahwa proses pelayanan berjalan sesuai harapan, informasi diberikan dengan jelas, serta petugas menunjukkan sikap ramah, responsif, dan profesional. Sebaliknya, persepsi negatif terjadi apabila terdapat hambatan seperti antrean panjang, penjelasan yang tidak konsisten, sikap petugas yang kurang komunikatif, atau fasilitas yang kurang mendukung kenyamanan. Komunikasi interpersonal terbukti menjadi faktor utama dalam membentuk

persepsi pemustaka. Petugas yang mampu menyampaikan informasi secara jelas dan memperlihatkan empati akan mempengaruhi penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan. Selain itu, kecepatan dan ketepatan pelayanan sangat menentukan kepuasan pemustaka, terutama pada saat tingkat kunjungan tinggi. Informasi yang transparan dan konsisten, baik melalui penjelasan verbal maupun media informasi visual, juga membantu meningkatkan efektivitas layanan dan memperkecil potensi kesalahpahaman. Fasilitas fisik Front Office, seperti kenyamanan ruang tunggu, dan ketersediaan tempat duduk, turut berkontribusi dalam membentuk pengalaman layanan yang menyenangkan. Faktor emosional pemustaka, seperti rasa nyaman, dihargai, atau sebaliknya merasa bingung dan terburu-buru, menjadi bagian penting dari persepsi akhir mereka terhadap pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Andrian, A., Iswanto, R., & Yumiarty, R. (2025). *Komunikasi Pelayanan Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Pustaka Nusantara.

Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, *56*(2), 57–71.

Cronin, J. J., Jr., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, *56*(3), 55–68.

Hernon, P., & Altman, E. (2010). *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers* (2nd ed.). American Library Association.

Hernon, P., & Nitecki, D. A. (2001). Service quality: A concept not fully explored. *Library Trends*, *49*(4), 687–708.

Irawan, D. (2020). Persepsi Pengguna terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jurnal Pustaka Ilmiah*, *7*(1), 45–53.

Knapp, M. L., & Hall, J. A. (2010). *Nonverbal Communication in Human Interaction* (7th ed.). Wadsworth.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.

Pasaribu, M. A. R., & Samsudin, S. (2025). *Otomasi Perpustakaan dan Peningkatan Kualitas Layanan Informasi*. Rajawali Press.

Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). *The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage*. Harvard Business School Press.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.

Saputra, A. (2025). *Evaluasi Efektivitas Layanan Front Office Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Graha Ilmu.

Sulistyo-Basuki. (2017). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Pustaka Sinar Harapan.

Verhoef, P. C., Lemon, K. N., Parasuraman, A., Roggeveen, A., Tsiros, M., & Schlesinger, L. (2009). Customer experience creation: Determinants, dynamics, and management strategies. *Journal of Retailing*, *85*(1), 31–41.

Wilson, T. D. (2013). Information behaviour: An interdisciplinary perspective. *Information Research*, *18*(3), 1–12.

Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Yayasan Obor Indonesia.