

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai suatu lembaga pendidikan tinggi, perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan. Fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi salah satunya dari adanya perpustakaan yang turut melaksanakan Tri Dharma melalui penyediaan, pengorganisasian, dan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas jasa tinggi, yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna perpustakaan.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan penggunanya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan perpustakaan merupakan cerminan dari wajah dan penampilan serta kinerja perpustakaan. Jika pelayanan perpustakaan kepada pemakai memuaskan maka mengisyaratkan kinerjanya baik, sebaliknya apabila pelayanan yang diberikan belum memuaskan maka perpustakaan mempunyai kualitas layanan yang kurang baik (Sutarno,2005). Guna mencapai hal ini perpustakaan perlu memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan kebutuhan pemakai dan berkualitas. Menurut Lancaster dalam Nurlela (2004) menyatakan bahwa kepuasan pemakai terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh: (1) kinerja pelayanan yang

mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna; (2) responsif terhadap setiap keinginan pemakai; (3) kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan etika berkomunikasi yang baik; (4) akses terhadap informasi yang dicari relatif mudah, cepat dan akurat; dan (5) ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman.

Paradigma pelayanan dalam kegiatan perpustakaan telah mengalami perubahan, semula kegiatan perpustakaan terkonsentrasi pada pekerjaan teknis dan berubah pada pemberian pelayanan kepada kepentingan pemakai. Dengan adanya perubahan itu maka menuntut Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta melakukan berbagai pembenahan terhadap segala aspek yang berhubungan dengan kebutuhan pemakai. Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta selalu berusaha mewujudkan suatu bentuk pelayanan yang berorientasi pada pemakai dengan kualitas pelayanan yang baik. Dalam memberikan pelayanan terhadap pemakai perpustakaan memperhatikan terhadap kebutuhan pemakai yaitu cepat, tepat dan akurat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di perpustakaan dan didukung oleh data kunjungan mahasiswa pada buku pengunjung diketahui bahwa perpustakaan Universitas Sahid Surakarta memiliki tingkat kunjungan yang rendah. Banyak faktor yang diduga menjadi penyebab rendahnya tingkat kunjungan dan pemanfaatan perpustakaan oleh mahasiswa, antara lain kurangnya sosialisasi cara penggunaan teknologi informasi dalam pencarian informasi, kurangnya layanan kepada pengunjung khususnya sarana dan prasarana

pendukung dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan (ketersediaan koleksi buku, akses informasi yang terbatas, ketersediaan *wifi*), kurang nyamannya gedung atau ruang perpustakaan.

Kepuasan konsumen atau pemakai (*consumer satisfaction*) menurut Kotler (1997) merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi, konsumen atau pemakai akan merasa puas setelah ia merasakan hasil kinerja perpustakaan sesuai atau melebihi dari harapannya. Tetapi sebaliknya, jika pemakai merasa harapannya belum terpenuhi dari hasil kinerja tersebut, maka pemakai akan merasa kecewa. Untuk itu, perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa diharapkan dapat memenuhi kepuasan pemakainya dengan penyediaan berbagai sumber informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas.

Salah satu aspek yang terkait dengan kepuasan pemakai adalah variabel kualitas layanan. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1991) mendefinisikan kualitas layanan sebagai: "*Service Quality perceived by customer, can be defined as the extent at discrepancy between customers expectations or desires and their perception*". Kualitas layanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterimanya. Jadi, kualitas layanan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi pemustaka.

Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa kualitas layanan mempunyai ikatan yang sangat erat dengan kepuasan pemakai. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pemakai untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perpustakaan. Dalam jangka panjang, ikatan tersebut memungkinkan perpustakaan untuk

memahami dengan seksama harapan serta kebutuhan para pemakainya. Dengan mengenali dan mengetahui apa yang menjadi harapan para pemakai, maka akan dengan mudah bagi para pengelola perpustakaan untuk memberikan kepuasan yang optimal kepada pemakainya. Kualitas layanan sangat bergantung pada tiga hal, yaitu : sistem, teknologi dan manusia. Faktor manusia ini memegang kontribusi yang lebih besar dibanding teknologi dan sistem, persentase dari faktor manusia ini adalah sebesar 70%. Kepuasan terhadap kualitas layanan biasanya sulit ditiru, hal ini disebabkan oleh sulitnya proses pembentukan *attitude* (sikap) dan perilaku yang seiring dengan keinginan lembaga (Irawan, 2002). Seperti contoh kasus kecil dalam kehidupan sehari-hari, jika kita membeli sesuatu di sebuah mini market dan kita merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugasnya maka dilain waktu bisa dipastikan kita akan mengulangi lagi untuk belanja di mini market tersebut, bahkan tidak menutup kemungkinan kita akan mengajak rekan-rekan kita untuk belanja di mini market yang sama.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena akan diketahui gambaran kualitas layanan dan kepuasan pemakai di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta. Selain itu, pentingnya penelitian ini dilakukan, karena akan menjadi barometer, bahan evaluasi dan masukan bagi pihak perpustakaan dalam rangka meningkatkan kepuasan pemakaian melalui peningkatan kualitas layanan serta membawa citra baik bagi perpustakaan. Semakin baik kualitas layanan maka semakin baik pula penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk meneliti “Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Sahid Surakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan di atas, maka perumusan masalah untuk memecahkan permasalahan ini adalah “Bagaimanakah Hubungan Antara Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas Sahid Surakarta?”

1.3 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka Universitas Sahid Surakarta”.

1.4 Manfaat

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

- 1) Memberikan sumbangan keilmuan bagi pengembangan ilmu psikologi industri, perpustakaan dan informasi terutama dalam kaitannya dengan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka.
- 2) Memberikan inspirasi bagi penelitian berikutnya sehingga akan menambah dan memperluas khazanah ilmu psikologi, perpustakaan dan informasi.

b. Manfaat Praktis

- 1) Memberikan informasi kepada pihak perpustakaan Universitas Sahid Surakarta tentang kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan yang dirasakan oleh pemustaka.
- 2) Dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil kebijakan bagi pimpinan Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta terutama untuk meningkatkan layanan kepada para pemustaka.

1.5 Keaslian Penelitian

Penelitian tentang hubungan antara kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka sebelumnya sudah pernah dibahas, yaitu salah satunya penelitian yang dilakukan oleh Irna Dwi Rahmawati (2008), dalam skripsi yang berjudul *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Mutu Layanan Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan (FITK) UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Subjek didalam penelitian ini adalah 10% dari mahasiswa yang aktif menjadi anggota perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta yang berjumlah 885 mahasiswa. Teknik pengambilan sampel secara random dengan sampel 100 mahasiswa. Hasil dari penelitian menyimpulkan bahwa mutu layanan referensi di perpustakaan FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta belum memenuhi standar begitu pula pada layanan sirkulasi. Hal ini berdasarkan pada layanan referensi dan layanan sirkulasi yang hanya memenuhi 50% dari standar indikator yang di tentukan.

Penelitian yang sama terkait dengan tingkat kepuasan pemustaka dan layanan perpustakaan juga pernah dibahas oleh Mukhadiono dan Widyono Subagyo (2011) menyimpulkan bahwa fasilitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Hasil analisis korelasi majemuk dapat diketahui bahwa koefisien korelasi (R) antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,740. Jadi ada korelasi positif sebesar 0,740 antara prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan dengan kualitas pelayanan. Hal demikian berarti, semakin baik prosedur pelayanan dan fasilitas pelayanan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan. Korelasi antara prosedur pelayanan (X1) dan fasilitas pelayanan (X2) dengan kualitas pelayanan (Y) adalah kuat karena koefisien korelasinya menunjukkan angka 0,740 yang tergolong pada interval koefisien antara 0,60-7,99 dimana rentang koefisien tersebut korelasinya adalah kuat.

Adapun yang menjadikan penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan sebelumnya adalah penelitian ini dilakukan di tempat yang berbeda, penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang lain yaitu penelitian kuantitatif, variabel kualitas pelayanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka.