

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ilmu pengetahuan dan teknologi selalu berkembang dan mengalami kemajuan, sesuai dengan perkembangan zaman dan perkembangan cara berpikir manusia. Bangsa Indonesia sebagai salah satu negara berkembang tidak akan bisa maju selama belum memperbaiki kualitas sumber daya manusia bangsa kita. Kualitas hidup bangsa dapat meningkat jika ditunjang dengan sistem pendidikan yang mapan. Dengan sistem pendidikan yang mapan, memungkinkan kita berpikir kritis, kreatif, dan produktif. Selain itu, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri pun meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat khususnya insan akademik. Hal tersebut juga dapat memotivasi lembaga perguruan tinggi negeri untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka

panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra di image konsumen khususnya mahasiswa. Kotler (dikutip oleh Assegaff, 2009) kualitas harus di mulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Assegaff (2009) hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan.

Salah satu unit jasa yang ada di perguruan tinggi negeri seperti Universitas Gadjah Mada adalah jasa perpustakaan. Perpustakaan FMIPA Universitas Gadjah Mada merupakan suatu unit jasa yang memberikan jasa di bidang kepastakaan. Kebutuhan konsumen khususnya mahasiswa terhadap ilmu pengetahuan dan media edukasi lainnya merupakan hal yang sulit untuk di pisahkan karena perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang dibutuhkan konsumen seperti mahasiswa. Hampir semua insan akademik membutuhkan jasa perpustakaan untuk menunjang aktivitasnya dalam menempuh pendidikan atau sebagai sarana untuk mencari ilmu pengetahuan, sehingga sarana perpustakaan memang sangat di butuhkan oleh mahasiswa. Perpustakaan FMIPA Universitas Gadjah Mada sebagai salah satu unit jasa di fakultas mempunyai harapan agar perpustakaan dapat menjadi pusat informasi dan edukasi bagi mahasiswa.

Perpustakaan merupakan sistem informasi yang didalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian dan penyajian serta penyebaran informasi. Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Sebagian besar masyarakat beranggapan bahwa perpustakaan adalah tempat tumpukan buku tanpa mengetahui pasti ciri dan fungsi perpustakaan. Ada beberapa ciri yang perlu diketahui oleh masyarakat, diantaranya adalah tersediaanya koleksi, sarana prasarana, pustakawan dan pengunjung serta adanya suatu unit kerja. Kemajuan perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu tolak ukur keberhasilan prestasi belajar karena perpustakaan sebagai penyedia informasi, khususnya bagi para mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan ilmu pengetahuannya.

Adapun informasi yang tersedia di perpustakaan akan bermanfaat apabila dapat diakses dengan mudah oleh pengguna perpustakaan, sampai saat ini perpustakaan masih menjadi pilihan utama dalam memperoleh informasi secara langsung, mudah, dan murah. Kehadiran pengguna khususnya mahasiswa di perpustakaan bertujuan mencari informasi ilmiah yang diperlukan untuk membangun kerangka pemikiran dan sekaligus sebagai dasar sandaran ilmiah dalam menyelesaikan tugas-tugas kuliah atau menyusun skripsi, tesis atau disertasi.

Dalam memberikan pelayanannya perpustakaan mengutamakan kepentingan pengguna, dengan menyediakan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan, sehingga fungsi perpustakaan dapat terlaksana

dengan baik. Perkembangan suatu perpustakaan dapat dilihat dari pelayanannya, karena keberhasilan pelayanan merupakan tujuan akhir yang ingin dicapai oleh perpustakaan.

Dengan demikian perpustakaan harus menyediakan fasilitas sebaik mungkin seperti koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, pegawai perpustakaan yang ramah, pelayanan yang cepat dan tepat sehingga para pengguna perpustakaan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Perilaku pengguna perpustakaan berkaitan dengan kondisi yang ada disekitarnya. Kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari orientasi mereka dalam mencari informasi oleh karena itu, kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna berpengaruh terhadap perilaku pengguna perpustakaan. Koleksi yang berkualitas, sistem pengelolaan informasi yang baik, prosedur pelayanan yang mudah dipahami, hak dan kewajiban pengguna dan pemberian informasi yang jelas, kenyamanan dan ketersediaan koleksi merupakan aset yang besar dalam memberikan kepuasan kepada pengguna.

Kepuasan pengguna merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Kepuasan dapat diartikan sebagai sesuatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkan dan diinginkannya. Kepuasan pengguna perpustakaan merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Kualitas pelayanan yang diterima pengguna perpustakaan mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang. Perpustakaan

yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada pengguna perpustakaan.

Kepuasan pengguna dapat terpenuhi melalui kualitas pelayanan dan kesesuaian persepsi pengguna terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pengguna terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pengguna sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus karena pada dasarnya hanya pengguna yang menilai kualitas layanan suatu perpustakaan berkualitas atau tidak.

Dengan adanya koleksi perpustakaan yang lengkap, layanan perpustakaan yang memadai dan fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh suatu perpustakaan, apakah perpustakaan tersebut dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pengguna perpustakaan.

Untuk mengetahui bagaimana sebenarnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna, maka penulis menetapkan judul penelitian ini adalah **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN LAYANAN PERPUSTAKAAN PADA FMIPA UNIVERSITAS GADJAH MADA YOGYAKARTA”**.

B. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas tidak menutup kemungkinan timbulnya masalah baru yang semakin meluas, untuk menghindari hal tersebut perlu diadakan

pembatasan masalah, maka dari itu penulis membuat batasan masalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dalam penelitian ini terbagi menjadi lima aspek yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.
2. Wilayah dalam penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta yang beralamat di Gedung SIC Lantai I Sekip Utara, Bulak Sumur, Kotak Pos BLS 21 Yogyakarta.
3. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada Mahasiswa yang pernah berkunjung ke Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dan dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
2. Bagaimana pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
3. Bagaimana pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
4. Bagaimana pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
5. Bagaimana pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
7. Diantara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui pengaruh Kehandalan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
4. Untuk mengetahui pengaruh Jaminan terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
5. Untuk mengetahui pengaruh Empati terhadap Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.
6. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan terhadap

Kepuasan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

7. Diantara variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap Kepuasan Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya maupun yang terkait secara langsung didalamnya. Adapun kegunaan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Layanan Perpustakaan pada Layanan Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Bagi perpustakaan, dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta dalam menentukan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kinerja karyawan pada Perpustakaan Fakultas MIPA Universitas Gadjah Mada Yogyakarta. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan pertimbangan bagi pengelola mengenai hal – hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengunjung perpustakaan.
2. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan yang mendalam mengenai teori kualitas pelayanan yang diperoleh di bangku kuliah dengan realita yang terjadi di apangan.

3. Bagi peneliti lain, penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab dua ini dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar analisis penelitian, penelitian terdahulu, kerangka penelitian, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai variabel penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

BAB IV : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini dijelaskan tentang profil perusahaan dan gambaran umum perusahaan.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengolahan data.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran-saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada objek penelitian.