

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi untuk memenuhi tuntutan dari pengguna informasi, maka perpustakaan harus mampu bersaing untuk memberikan pelayanan informasi yang benar-benar relevan bagi pengguna, sehingga dapat memberikan kepuasan untuk pengguna tersebut. Untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan akan informasi tersebut, maka berdirilah berbagai jenis perpustakaan diantaranya adalah Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta untuk melayani kebutuhan mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi yang disediakan dan dinikmati untuk mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan Universitas Mercu Buana Yogyakarta dalam memperoleh akses informasi.

Berdasarkan data BPS tahun 2012 dapat dijelaskan bahwa minat baca penduduk Indonesia sangat rendah yaitu sebanyak 91,58 % penduduk Indonesia berusia 10 tahun ke atas lebih suka menonton televisi daripada membaca buku. Hanya sekitar 17,58 % saja penduduk yang gemar membaca buku (www.bps.go.id). Pada tahun 2015 minat baca masyarakat juga menunjukkan angka 25,1 % atau kategori rendah (www.perpusnas.go.id). Melihat fenomena tersebut, menjadi kewajiban bagi pemerintah maupun

swasta untuk meningkatkan minat baca mahasiswa, dosen, dan tenaga kependidikan demi mewujudkan sumber daya manusia yang berkualitas, dalam hal ini pemerintah maupun swasta memiliki peran yang penting. Dimana pemerintah sebagai penentu kebijakan utama dalam melaksanakan tanggungjawabnya terhadap UUD 1945 yaitu mencerdaskan kehidupan bangsa. Sedangkan swasta bisa ikut menunjang ketersediaan kebutuhan yang ada didalam perpustakaan.

Perpustakaan sebagai lembaga penyedia jasa layanan sangat perlu untuk memperhatikan kepuasan pengguna layanan. Kotler dan Keller (2009) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dengan memunculkan perasaan puas kepada pengguna didalam perpustakaan hal tersebut juga merupakan salah satu upaya mempertahankan pengguna untuk datang kembali ke dalam perpustakaan. Serta kepuasan merupakan suatu alat digunakan untuk perbaikan kualitas pelayanan selanjutnya.

Kepuasan pengguna merupakan fungsi dari pengharapan dan kualitas jasa yang dirasakan oleh pengguna. Pengharapan pengguna dibentuk berdasarkan pengalaman masa lalu, informasi dari orang-orang terdekat dan promosi yang dilakukan oleh perpustakaan. Pengguna memilih memanfaatkan jasa berdasarkan harapan tersebut dan setelah menikmati jasa akan membandingkannya dengan apa yang diharapkan. Apabila jasa yang dinikmati ternyata berada jauh dibawah yang diharapkan, maka

mengakibatkan ketidakpuasan. Makin besar kesenjangan antara harapan dengan kenyataan semakin besar pula ketidakpuasan pengguna. Pengelolaan perpustakaan yang baik dalam suatu ruang lingkup tertentu yang berorientasi kepada pengguna, juga usaha-usaha untuk memikat atau menciptakan suatu keadaan yang mampu mempertahankan pengguna merupakan salah satu cara untuk menciptakan kepuasan bagi penggunanya.

Adapun salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung atau melebihi harapan pengunjung. Kualitas pelayanan merupakan hal yang harus ada didalam perpustakaan dengan adanya kualitas maka pengguna akan merasa diperhatikan dan akan sering berkunjung didalam perpustakaan.

Goetsch dan Davis (2010) mengungkapkan kualitas merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun manusia dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas didalam perpustakaan digunakan untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang telah diberikan mampu memenuhi keinginan ataupun harapan pengguna. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pengguna. Tingkat kepuasan pengguna dapat dilihat dari berbagai segi maupun sarana dan prasarana yang telah disediakan.

Menurut Kotler dan Keller (2009) menjelaskan terdapat hubungan antara kualitas dan kepuasan karena pada dasarnya dengan adanya kualitas yang semakin baik maka hal itu juga akan meningkatkan kepuasan. Dengan adanya kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna yang semakin tinggi hal tersebut juga akan berdampak baik bagi kemajuan suatu perpustakaan. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan kepuasan pengguna menerapkan indikator-indikator kualitas pelayanan yaitu *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) dipercaya perpustakaan mampu menumbuhkan kepuasan pengguna.

Reliability atau kehandalan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya (Lupiyoadi, 2014). Kehandalan dapat diukur melalui keakuratan administrasi, kecepatan pelayanan, kesiapan pelayanan, kelancaran layanan dan kehandalan pelayanan. *Reliability* sebagai salah satu dimensi pada kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kehandalan dalam kegiatan layanan perpustakaan erat kaitannya atau tidak terlepas dari kemampuan dan keterampilan petugas dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari sebagaimana tugas pokok dan fungsi yang diberikan oleh pimpinan perpustakaan. Oleh karena itu, kehandalan dalam kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian dan prioritas utama untuk diwujudkan oleh petugas pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dengan kehandalan yang baik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *reliability* atau kehandalan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Fikri, Wiyani dan Suwandar, 2014).

Responsiveness atau daya tanggap adalah suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan, dan penyampaian informasi yang jelas (Lupiyoadi, 2014). Daya tanggap dapat diukur melalui ketanggapan petugas dalam melayani, kesediaan petugas dalam membantu, prosedur layanan, ketanggapan petugas dalam mendengar keluhan dan saran, kesiapan merespon pertanyaan pengunjung. *Responsiveness* sebagai salah satu dimensi pada kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Daya tanggap dalam konteks kualitas pelayanan perpustakaan dapat dikatakan adalah kemampuan seorang petugas dalam memperhatikan dan memberikan pelayanan secara sungguh-sungguh, cepat, tepat dan lancar terhadap berbagai permintaan, keluhan, kritik maupun saran pengguna perpustakaan. Dengan kemampuan daya tanggap yang baik dari kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *responsiveness* atau daya tanggap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Mas'ud dan Kresnaini, 2018).

Assurance atau jaminan adalah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya

para pelanggan kepada perusahaan (Lupiyoadi, 2014). Jaminan dapat diukur melalui petugas yang sopan kepada pengunjung, jaminan akan keamanan pengunjung, pengetahuan yang dimiliki petugas, dan kejujuran petugas. *Assurance* sebagai salah satu dimensi pada kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Jika petugas dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan harapan pengguna, seperti penampilan atau sikap petugas yang ramah, sopan dan santun dalam melaksanakan pelayanan, maka dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selain itu pelaksanaan pelayanan yang dilakukan petugas sesuai yang dijanjikan atau diperlukan sikap kejujuran kepada pengguna, kedisiplinan waktu dalam pelayanan, perlakuan yang adil dalam memberikan pelayanan dan keamanan terhadap barang-barang milik pengguna saat berkunjung ke perpustakaan. Oleh karena itu, dimensi jaminan dari kualitas pelayanan di perpustakaan perlu mendapat perhatian dan tindakan nyata oleh petugas sehingga dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *assurance* atau jaminan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Sari dan Jamil, 2016).

Emphaty atau empati adalah memberikan perhatian tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (Lupiyoadi, 2014). Empati dapat diukur melalui kepedulian petugas terhadap masalah pengunjung, kemudahan dalam menemui petugas, dan dukungan perpustakaan terhadap

kepentingan pengunjung. *Empathy* sebagai salah satu dimensi pada kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Empati dalam memberikan kualitas pelayanan kepada pengguna di sebuah perpustakaan adalah sangat penting dan tidak dapat diabaikan jika perpustakaan ingin memberikan kepuasan yang diharapkan pengguna. Setiap petugas memberikan waktu yang cukup kepada pengguna untuk berkonsultasi terkait dengan kesulitannya dalam menemukan sumber pustaka atau sumber informasi yang diperlukannya. Selain itu, petugas perpustakaan mampu memberikan pelayanan sesuai harapan pengguna dan mampu memberikan perhatian secara penuh kepada setiap pengguna. Oleh karena itu, setiap petugas perlu memiliki komitmen yang tinggi terhadap kepuasan pengguna. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *emphaty* atau empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen, dan dimensi empati termasuk yang tertinggi terhadap kepuasan konsumen (Dharma, Budi, dan Sugata, 2013).

Tangibles atau bukti langsung adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal (Lupiyoadi, 2014). Bukti langsung dapat diukur melalui penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Bukti langsung dalam pelayanan sangat dipengaruhi oleh persepsi pelanggan terhadap *real* (bukti langsung) yang diterima oleh pelanggan. Untuk itu suatu layanan yang baik pada perpustakaan tentu akan mengutamakan kepuasan pengguna, sebab pengguna akan menilai, merespon dan menanggapi kegiatan layanan yang telah

diberikan kepadanya. Jika respon pengguna negatif terhadap layanan yang diterima, maka layanan itu jelas tidak berkualitas. Pernyataan ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa *tangibles* atau bukti langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dan dimensi bukti fisik mempunyai pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pengguna (Nursiah, 2008).

Penelitian mengenai penilaian kepuasan pengguna dalam penelitian ini akan diimplementasikan pada layanan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang berada di kampus 3. Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta merupakan perpustakaan yang dikelola oleh Universitas Mercu Buana Yogyakarta. Dengan bidang layanan meliputi referensi (kamus-kamus, beragam ensiklopedia, jurnal ilmiah, dan beragam buku rujukan penting lainnya), internet (PC internet dan wifi), dan sumber-sumber informasi baik cetak maupun online yang dapat di akses di Perpustakaan Kampus 1 maupun Kampus 3. Adapun pengguna layanan adalah anggota perpustakaan, mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

Sebagai unsur penunjang dalam menunjang Tri Darma Perguruan Tinggi, Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta memiliki tujuan yaitu menyediakan bahan pustaka dan akses informasi yang relevan dengan seluruh prodi di Universitas Mercu Buana Yogyakarta bagi pemustaka untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan

Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta merupakan salah satu layanan publik artinya dibuka untuk umum. Mengingat banyaknya pengguna layanan perpustakaan maka sangat penting untuk dilaksanakan pengkajian mengenai kepuasan pengguna dengan kualitas pelayanan sebagai faktor pengaruh. Untuk itu peneliti mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Apakah kualitas pelayanan yang berupa *reliability* (kehandalan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta?
- 1.2.2 Apakah kualitas pelayanan yang berupa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta?
- 1.2.3 Apakah kualitas pelayanan yang berupa *assurance* (jaminan) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta?
- 1.2.4 Apakah kualitas pelayanan yang berupa *emphaty* (empati) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta?

- 1.2.5 Apakah kualitas pelayanan yang berupa *tangibles* (bukti langsung) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta?
- 1.2.6 Apakah kualitas pelayanan yang berupa *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta?
- 1.2.7 Diantara variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas maka tujuan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut.

- 1.3.1 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang berupa *reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- 1.3.2 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang berupa *responsiveness* (daya tanggap) terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

- 1.3.3 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang berupa *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- 1.3.4 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang berupa *emphaty* (empati) terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- 1.3.5 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang berupa *tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- 1.3.6 Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang berupa *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) secara simultan terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.
- 1.3.7 Untuk menganalisis pengaruh variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) manakah yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan seperti:

1.4.1 Bagi Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta

Sebagai dasar perumusan strategi penciptaan kepuasan pengguna layanan Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta dengan memperhatikan faktor-faktor kualitas layanan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung).

1.4.2 Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pemahaman peneliti mengenai manajemen pemasaran jasa khususnya yang menyangkut kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta.

1.4.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan atau sebagai dasar referensi khususnya kepada peneliti selanjutnya yang tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan yang meliputi *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) terhadap kepuasan pengguna.

1.5 Batasan Penelitian

Agar lebih fokus dalam penulisan ilmiah maka peneliti membatasi penelitian pada dimensi kualitas jasa meliputi *reliability* (kehandalan),

responsiveness (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung). Responden adalah mahasiswa yang tercatat sebagai anggota aktif di Perpustakaan Universitas Mercu Buana Yogyakarta yang berlokasi di Kampus 3.

1.6 Kerangka Penulisan Skripsi

Kerangka penulisan dalam bab ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan kerangka penulisan skripsi.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan pustaka, landasan teori, dan hipotesis.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini berisi lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengambilan sampling, variabel penelitian dan definisi operasional variabel, teknik pengumpulan data, metode analisis data, kesulitan-kesulitan yang timbul selama penelitian dan cara pemecahannya.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan tentang hasil yang diperoleh.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN