

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada dasarnya, setiap individu di Indonesia melihat pendidikan sebagai suatu kebutuhan yang sangat penting. Sesuai dengan Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 6 ayat 1 menyatakan bahwa warga negara Indonesia harus mengikuti program wajib belajar sembilan tahun, yang dimana setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun diwajibkan untuk mendapatkan pendidikan dasar. Walaupun pemerintah Indonesia hanya mewajibkan pendidikan dasar, tetapi bukan berarti pendidikan menengah maupun pendidikan tinggi tidak penting karena ucapan pepatah ‘Tuntutlah Ilmu Setinggi Langit’ masih banyak dianut oleh masyarakat.

Sesuai dengan Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 20 Ayat 2 yang berbunyi “perguruan tinggi berkewajiban menyelenggarakan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat yang bisa dilakukan dalam bentuk perpustakaan”. Pendidikan tidak luput dari sumber informasi seperti jurnal, buku, dan internet. Maka dari itu, perpustakaan merupakan suatu unsur yang sangat penting di tempat pendidikan, salah satunya di universitas. Dikatakan penting karena perpustakaan digunakan sebagai sumber sarana belajar mengajar yang memberikan pelayanan informasi bagi para pelajar maupun pengajar.

Perpustakaan adalah suatu unsur yang sangat penting di universitas, maka perpustakaan dituntut memberikan layanan yang semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan para pemustaka. Kualitas layanan yang diberikan harus selalu terjaga dan meningkat agar para pemustaka merasa nyaman dalam memanfaatkan fasilitas di perpustakaan. Maka itu, kenyamanan dan kepuasan pemustaka yang akan menjadi titik ukur layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Kotler dan Keller (2018) mendefinisikan bahwa kualitas merupakan keseluruhan sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Jadi, kualitas atau mutu merupakan salah

satu faktor yang berpengaruh pada kepuasan konsumen. Apabila pengunjung perpustakaan tidak merasa puas, maka perpustakaan tersebut kurang berkualitas. Sebaliknya jika pengunjung merasa puas karena semua kebutuhannya telah terpenuhi di perpustakaan tersebut, maka perpustakaan tersebut pun memiliki kualitas yang baik. Menurut Kotler dan Amstrong dalam Afrinda, et al. (2015) kepuasan pelanggan dapat merepresentasikan sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk terhadap harapan pembeli. Maka dari itu, apabila kinerja atau mutu sebuah barang atau jasa tidak sepadan dengan harapan pengguna atau pembeli, maka mereka tidak akan puas. Jadi, perpustakaan diharapkan memiliki mutu yang baik dan bisa memuaskan para pemustaka dengan memberikan layanan yang sesuai dengan harapan para pemustaka.

Pada zaman ini juga banyak mahasiswa/i yang tidak menggunakan fasilitas perpustakaan dengan sepenuhnya, padahal perpustakaan diperuntukan untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, tetapi kebanyakan mahasiswa/i jarang atau tidak pernah masuk ke dalam perpustakaan, masalah ini dikarenakan sedikitnya minat mahasiswa/i terhadap perpustakaan atau perpustakaan tidak memiliki daya tarik untuk dikunjungi. Masalah yang sering terjadi juga adalah minimnya fasilitas atau material yang ada didalam perpustakaan yang membuat mahasiswa/i tidak mau datang dan menggunakan fasilitasnya karena jumlah fasilitas atau material tidak sesuai dengan jumlah pengguna.

Menurut Afrinda, et al. (2015) kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di Fedex Express Surabaya sebanyak 58,3% dipengaruhi oleh lima variabel, yaitu bukti fisik, empati, jaminan, kepuasan, kehandalan dan ketanggapan. Hasil penelitian Yulia Nurendah dan Mumuh Mulyana lebih banyak mengarah kepada pelayanan dari sisi sumber daya manusia, sedangkan menurut Irawan dalam Rimana Sugandi (2018) “kualitas layanan sangat bergantung kepada tiga hal, yaitu: manusia, sistem dan teknologi”. Walaupun faktor sumber daya manusia merupakan unsur terbesar yang mempengaruhi kepuasan pengunjung tapi faktor lain juga penting dan bisa menjadi sebuah kelemahan yang tidak disadari. Berdasarkan dari uraian tersebut, ini membuat ketertarikan untuk meneliti “PENGARUH KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI UNIVERSITAS AGUNG PODOMORO”

## **1.2 Ruang Lingkup Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka ruang lingkup masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Belum diketahuinya hubungan antara pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap kepuasan pemustaka di Universitas Agung Podomoro.
2. Belum diketahuinya layanan apa yang paling mempengaruhi kepuasan pemustaka.
3. Belum diketahuinya kualitas layanan seperti apa yang diharapkan oleh para pemustaka.

## **1.3 Rumusan Penelitian**

Berdasarkan ruang lingkup masalah yang telah disebutkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pemustaka di Perpustakaan Universitas Agung Podomoro?
2. Apakah layanan yang paling mempengaruhi kepuasan pemustaka?
3. Kualitas layanan yang seperti apakah yang diharapkan oleh para pemustaka?

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini bagi:

1. Perpustakaan Universitas Agung Podomoro  
Untuk membantu perpustakaan Universitas Agung Podomoro mengetahui tingkat, kelebihan dan kekurangan kualitas layanan yang diberikan. Yang bisa digunakan untuk mempertahankan ataupun meningkatkan kualitas layanan yang sudah baik dan juga untuk memperbaiki kualitas layanan yang belum baik.
2. Pembaca  
Untuk dapat menambah wawasan dengan mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan juga sebagai dasar untuk penelitian selanjutnya.
3. Penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan tentang kualitas layanan dan kepuasan konsumen, baik dari sisi teori dan kehidupan nyata.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah membaca tugas akhir ini, berikut adalah susunan sistematika penulisan yang terbagi menjadi lima bab, yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I: PENDAHULUAN**

Didalam bab I ini memuat latar belakang, ruang lingkup masalah, rumusan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan dari penelitian ini.

#### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab II ini terdapat latar belakang teori, landasan-landasan teori yang digunakan dalam penelitian ini serta kerangka pikir dan juga hipotesis dari penelitian ini.

#### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab III ini berisikan tentang metode atau pendekatan yang dilakukan di penelitian ini, berisikan juga seperti sampel, populasi dan cari uji data.

#### **BAB IV: ANALISI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Didalam bab IV berisi hasil dari penelitian serta pembahasan dari penelitian yang sudah dilakukan.

#### **BAB V: SIMPULAN DAN SARAN**

Didalam bab V akan berisi kesimpulan dari hasil bahasan penelitian “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pemustaka di Universitas Agung Podomoro”.