

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era informasi sekarang ini, setiap orang sangat membutuhkan informasi yang berguna untuk kehidupannya. Apalagi informasi yang cepat, tepat dan mudah terutama informasi mengenai topik yang berguna dan informasi yang bermanfaat. Salah satu pusat informasi yang mempunyai peranan penting dalam proses penyebaran informasi ini adalah perpustakaan. Di dalam perpustakaan itulah tersimpan buku-buku yang menjadi sumber informasi yang efektif karena didalamnya tersimpan berbagai macam buku yang dibutuhkan oleh para mahasiswa dan dosen, baik buku-buku referensi, literatur kuliah, ensiklopedia, kamus, maupun buku-buku populer yang berisi hiburan (Ulia, 2012).

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dijelaskan bahwa “perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”.

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan merupakan bagian dari kebutuhan yang harus dipenuhi dalam kehidupan terutama masyarakat pelajar, mahasiswa, dan kelompok tertentu untuk menunjang kegiatannya. Namun kita menyadari bahwa sebagian masyarakat yang lain belum mendapatkan fasilitas dan layanan perpustakaan yang memadai. Hal ini menjadi peringatan bagi semua pihak untuk segera memperbaiki dan mengembangkan perpustakaan, menjadikannya sebagai

pusat informasi, ilmu pengetahuan, teknologi, dan budaya untuk meningkatkan kecerdasan bangsa, termasuk kecerdasan spiritual, kecerdasan intelektual, kecerdasan pribadi, dan kecerdasan emosional, dan kecerdasan sosial (Sutarno dalam Sari & Jamil, 2016).

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perkembangan pesat pada permintaan akan penyediaan informasi. Institusi pendidikan seperti perguruan tinggi dan universitas tidak bisa lepas dari pesatnya perkembangan teknologi informasi, sehingga perlu adanya peningkatan pelayanan di bidang pendidikan. Hal ini memungkinkan institusi pendidikan tinggi untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam layanan akademik dan informasi yang diperlukan. Jika permintaan informasi memenuhi harapan pengguna, mereka akan sangat puas. Sebaliknya, jika informasi yang dicari tidak sesuai dengan harapan, orang tersebut akan kecewa atau tidak puas.

Menurut Kotler dalam Rahayuningsih (2015: 9) kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang, yang bermula dari perbandingan antara kesan dan ekspektasi mereka terhadap kinerja produk yang dirasakan. Kepuasan pelanggan (mahasiswa) adalah keadaan memuaskan keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan (Sugito dalam Wirawan & Risfandi, 2018: 22).

Kepuasan pelanggan biasanya terkait dengan kualitas jasa. Cullen dalam Rahayuningsih (2015) mengatakan bahwa “ada hubungan yang kompleks antara kedua istilah ini. Kualitas jasa kadang dianggap sebagai penyebab kepuasan pelanggan, begitu pula sebaliknya”. Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa untuk memperoleh kepuasan pengguna (pemustaka), perpustakaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kepuasan pemustaka atau yang sering disebut sebagai pelanggan akan tercapai apabila persepsi pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan sama atau bahkan melebihi dari harapannya terhadap kualitas jasa perpustakaan. Hal ini sesuai dengan pandangan yang diungkapkan oleh Zeithmal & Beitner dalam Rahayuningsih (2015: 13) yang mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pelanggan terhadap suatu produk atau jasa terkait dengan kebutuhan dan harapan kepuasan mereka. Kepuasan konsumen biasanya dipengaruhi oleh pengaruh faktor-faktor spesifik dari suatu produk atau jasa dan juga "*perception quality*".

Perpustakaan dengan kinerja atau kualitas layanan yang baik dapat membuat pelanggan merasa nyaman berada di perpustakaan tersebut. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dibutuhkan seorang pustakawan. Pustakawan merupakan seseorang yang mengenyam pendidikan ilmu perpustakaan melalui pelatihan, kursus, seminar, atau melalui kegiatan sekolah biasa (Suwarno, 2018). Menurut Undang-Undang No. 43 tahun 2007, "pustakawan adalah orang yang memiliki kemampuan yang didapatkan melalui pendidikan dan / atau pelatihan perpustakaan, serta memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk melakukan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan".

Pustakawan adalah pekerja informasi yang sangat diperlukan dalam mengumpulkan berbagai sumber informasi, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan kepada pelanggan atau informasi yang biasa disebut pengguna. Untuk menyampaikan informasi kepada pelanggan dibutuhkan keterampilan dan sikap petugas yang benar dan baik. Keterampilan dan sikap petugas merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan perpustakaan. Agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan secara cepat, tertib, dan tepat sasaran, diperlukan upaya.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah sikap pustakawan yang luwes dan ramah. Hal ini berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan interaksinya di perpustakaan (Tri, 2014).

Peran dari pustakawan dalam aktivitas pelayanan sangat penting, karena pustakawan sangat menentukan keberhasilan kegiatan pelayanan tersebut. Tentunya pada berbagai jenis perpustakaan, kinerja pustakawan yang baik sangat diperlukan, agar pelayanan yang ada di perpustakaan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Salah satunya adalah perpustakaan perguruan tinggi.

Kinerja perpustakaan diartikan sebagai efektivitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan dan efisiensi sumber daya yang dialokasikan dan digunakan untuk menyiapkan layanan tersebut (Purnomowati dalam Nafiah & Husna, 2015). Dengan memberikan pelayanan dan memberikan informasi serta kenyamanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa maka kepuasan mahasiswa dapat tercapai. Jika ada kesesuaian antara pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa maka kepuasan mahasiswa akan tercapai. Seperti yang dikatakan Wadwa dalam Husen & Nursia (2018: 3), “Kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diterimanya tercermin dari kesesuaian antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diberikan”.

Kepuasan atau ketidakpuasan menurut Sungadji & Sopiah dalam Rahayu, Taufik & Irwanto (2020: 161) yaitu “perasaan bahagia atau kecewa yang dirasakan seseorang bersumber dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja yang nyata dengan yang diharapkan.” Apabila kinerja dirasa kurang memuaskan dan dibawah harapan, maka pengunjung akan merasa kecewa. Jika kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka pengunjung akan merasakan kepuasan tersendiri.

Pengunjung yang puas akan terus bertahan lebih lama. Oleh karena itu perpustakaan sebagai penyedia layanan informasi perlu mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan dan produk jasa yang disediakan.

Temuan yang sesuai dengan penelitian yang sudah diteliti sebelumnya oleh Yulianti (2015) yang berjudul hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pemustaka di perpustakaan umum daerah Kabupaten Barru menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pemustaka. Dibuktikan dengan semakin baik kinerja pustakawan maka semakin tinggi kepuasan pemustaka Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Barru.

Selain kinerja pustakawan, kepuasan pelanggan juga mempunyai hubungan dengan dengan fasilitas perpustakaan. Seperti yang sudah dilakukan penelitian sebelumnya oleh Melinda (2019) dengan judul Hubungan Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTS Al-Ikhlas Tanjung Bintang Lampung Selatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara fasilitas perpustakaan dengan kepuasan peserta didik di MTS Al-Ikhlas Tanjung Bintang Lampung Selatan.

Fasilitas perpustakaan merupakan pelengkap yang sangat penting untuk menunjang perpustakaan karena fasilitas perpustakaan yang digunakan sebaik mungkin akan memberikan hasil yang terbaik. Oleh karena itu fasilitas perpustakaan menjadi faktor yang sangat penting karena menunjang kegiatan yang ada di perpustakaan (Hasanah dalam Husen & Nursia, 2018). Sedangkan menurut Moenir dalam Nawawi & Puspitowati (2015) mengatakan bahwa fasilitas adalah berbagai peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas pelayanan lainnya yang berfungsi sebagai alat utama dalam melaksanakan pekerjaan dan juga sosial dalam

rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu atau segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati, dan dinikmati oleh pengguna. Sementara itu, Darmo dalam Ngulandari (2016) memandang fasilitas perpustakaan adalah sejumlah peralatan, perlengkapan perpustakaan atau perabot perpustakaan.

Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan pelanggan yaitu perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui dan memuaskan pengguna atau pelanggannya dan membuat mereka puas. Fasilitas perpustakaan yang harus ada untuk memberikan kepuasan pelanggan adalah perabot, perlengkapan dan koleksi perpustakaan yang merupakan sumber informasi utama suatu perpustakaan. Perpustakaan yang unggul adalah perpustakaan yang dapat mengetahui dan membuat pelanggannya merasa puas. Perpustakaan harus senantiasa meningkatkan kualitas perpustakaan semaksimal mungkin sesuai dengan kebutuhan pengguna atau pelanggannya (Mufliha, 2011). Oleh karena itu, fasilitas perpustakaan harus selalu dikembangkan dan diperhatikan dengan cermat, karena fasilitas merupakan faktor utama dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan perpustakaan.

Mahasiswa sebagai pelanggan ataupun pengguna di perpustakaan sangat membutuhkan berbagai macam pelayanan informasi dan fasilitas yang disediakan oleh pihak perpustakaan dalam rangka memenuhi hak dan kewajiban terhadap pengerjaan tugas-tugas akademik yang diberikan oleh dosen. Kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan merupakan variabel yang sangat penting yang dapat

membuat pelanggan (mahasiswa) puas dengan penggunaan perpustakaan. Apabila pustakawan tidak mampu memberikan pelayanan dengan baik kepada pelanggan (mahasiswa) maka sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan tidak akan mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa). Kinerja pustakawan yang baik tentu sangat diperlukan berbagai macam perpustakaan. Begitu pula pada perpustakaan FKIP Universitas Jambi, pustakawan harus memberikan kinerja yang baik sampai mampu memberikan tingkat kepuasan terhadap pelanggan.

Universitas Jambi merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang memiliki banyak fakultas, salah satunya yaitu Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan menyediakan fasilitas pendukung untuk mahasiswanya, salah satunya yaitu perpustakaan. Perpustakaan merupakan suatu tempat yang menyediakan layanan yang berisi informasi atau koleksi, baik itu secara ilmiah maupun non ilmiah. Dengan adanya perpustakaan dapat membantu penyebaran informasi dan juga membantu belajar mandiri. Perpustakaan juga dapat membantu seseorang dalam menyelesaikan tugas kampus, penelitian, serta hal-hal lain yang dapat ditemukan di perpustakaan. Adanyanya fungsi perpustakaan tersebut maka harus memiliki kinerja pustakawan yang baik dan fasilitas yang memadai. Perpustakaan yang memiliki kinerja pustakawan yang baik dan fasilitas yang memadai, maka pelanggan (mahasiswa) akan tertarik dan berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan fakta di lapangan, masih ditemukan beberapa keluhan yang disampaikan oleh pelanggan (mahasiswa) seperti kinerja pustakawan dalam melayani pengguna dinilai kurang memuaskan. Sikap petugas perpustakaan yang kurang ramah (senyum, sapa, salam) pada saat pemberian pelayanan, dalam proses

peminjaman dan pengembalian buku. Sementara kecepatan pelayanan, keamanan dan perhatian atau keramahan karyawan juga perlu mendapat perhatian, hal tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (mahasiswa) yang berkunjung. Pustakawan bertanggung jawab dan memiliki fungsi penting bagi pelayanan di perpustakaan, karena yang dilihat adalah tentang pelayanan bagaimana sikap untuk melayani pengunjung yaitu mahasiswa sebagai pelanggan. Oleh karena itu setiap petugas pustakawan hendaknya memiliki wawasan yang luas dan aktif untuk meningkatkan pelayanan, karena dengan pelayanan yang baik dari petugas pustakawan mahasiswa akan tertarik dan puas untuk berkunjung di perpustakaan.

Selanjutnya dari segi fasilitas yang ada di perpustakaan FKIP Universitas Jambi, peneliti melihat fasilitas yang sudah bagus dari ruangan yang tertata rapi, bersih, dan pencahayaan yang baik. Namun ada beberapa masalah dari fasilitas di sana yaitu mengenai ketersediaan dan koleksi buku-buku yang ada masih dirasakan sangat kurang, oleh karena itu menimbulkan rasa kekecewaan bagi pengguna perpustakaan dalam mencari buku yang akan dibacanya. Selanjutnya untuk mengakses layanan perpustakaan tersebut dirasakan kurang efektif, karena komputer yang disediakan untuk mencari buku hanya satu sehingga apabila ramai pengunjung perpustakaan yang datang untuk mencari buku maka akan menyebabkan antrian panjang. Kemudian jumlah meja dan kursi yang disediakan masih kurang memadai. Memperhatikan keadaan tersebut, perlu dipahami bahwa fasilitas yang kurang memadai dalam perpustakaan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Hal diatas juga didukung oleh Frediyanto dalam Rahayu, Taufik & Irwanto (2020: 161) mengatakan bahwa fasilitas perpustakaan yaitu tentang bagaimana

perpustakaan menyediakan koleksi, bahan bacaan dan pustakawan sehingga dapat menumbuhkan suasana yang nyaman dan belajar. Fasilitas perpustakaan yang lengkap maka akan meningkatkan hubungan dengan kepuasan pelanggan (mahasiswa). Dengan fasilitas yang lengkap atau memadai akan membantu kenyamanan pelanggan (mahasiswa) dalam menjalankan tugas. Begitupun sebaliknya jika fasilitas kurang memadai dalam perpustakaan maka minat berkunjung ke perpustakaan akan berkurang sehingga pelanggan akan memilih tempat lain dalam menjalankan tugasnya.

Dari uraian diatas, dapat diasumsikan bahwa perpustakaan FKIP Universitas Jambi masih terdapat ketidakpuasan dan belum sesuai dengan kebutuhan pelanggan (mahasiswa) sehingga dalam upaya peningkatan kinerja pustakawan kepada pelangganya (mahasiswa), perpustakaan perlu mengembangkan koleksinya dalam berbagai ilmu pengetahuan, mengadakan berbagai kajian literature dan informasi untuk kepentingan pelanggan perpustakaan. Maka dari itu pentingnya penelitian ini adalah dengan harapan diketahuinya adanya hubungan antara kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Berdasarkan asumsi tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Hubungan Kinerja Pustakawan dan Fasilitas Perpustakaan Dengan Kepuasan Pelanggan di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi”**.

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan, untuk menghindari terjadinya pembahasan yang terlalu luas, maka peneliti membatasi masalah. Yang menjadi batasan masalah dalam penelitian ini adalah *pertama*, penelitian lebih

memfokuskan kepada hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. *Kedua*, kinerja pustakawan dalam penelitian ini lebih memfokuskan dalam hal pelayanan kepada pelanggan (mahasiswa) di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. *Ketiga*, Fasilitas perpustakaan dalam penelitian ini memfokuskan pada fasilitas fisik yaitu ruang perpustakaan, peralatan perpustakaan dan koleksi buku. *Keempat*, kepuasan pelanggan yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jambi. Pada penelitian ini peneliti memfokuskan Mahasiswa FKIP pada Program Studi Administrasi Pendidikan angkatan 2017-2018.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi?
2. Apakah terdapat hubungan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi?
3. Apakah terdapat hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat diketahui tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.

2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hubungan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi..
3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan secara bersama-sama dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori yang didapat tentang hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.
- b. Bagi lembaga, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan untuk memuaskan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.
- c. Bagi pustakawan, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dan mengetahui bagaimana hubungan antara kinerja

pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.

- d. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan, sumber informasi dan bahan referensi bagi semua pihak yang melakukan penelitian lebih lanjut mengenai hubungan kinerja pustakawan dan fasilitas perpustakaan dengan kepuasan pelanggan di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.

1.6 Definisi Operasional

Dalam penelitian ini terdapat variabel bebas yaitu kinerja pustakawan (X1), fasilitas perpustakaan (X2), dan kepuasan pelanggan sebagai variabel (Y). Definisi operasional dari variabel-variabel ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan (mahasiswa) adalah suatu keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan (mahasiswa) melalui produk atau jasa yang dikonsumsi/digunakan. Berdasarkan pengertian tersebut maka dapat dikatakan bahwa untuk mendapatkan kepuasan pelanggan atau pengguna perpustakaan harus memberikan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pelanggan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan (mahasiswa) dan dengan memberikan informasi dan kenyamanan. Indikator yang digunakan meliputi: (1) keandalan (*reliability*), (2) daya tanggap (*responsiveness*), (3) jaminan (*assurance*), (4) empati (*empathy*), dan (5) bukti fisik (*tangibles*).

2. Kinerja pustakawan

Kinerja pustakawan merupakan hasil kerja secara kualitatif dan kuantitatif yang diperoleh seseorang dalam melaksanakan tugas pustakawan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Indikator yang digunakan adalah: (1) kualitas kerja, (2) kuantitas kerja, (3) kehadiran dan ketepatan waktu, (4) komitmen.

3. Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas perpustakaan adalah fasilitas penunjang atau segala jenis peralatan, perlengkapan dan pelayanan perpustakaan yang berfungsi sebagai alat utama atau penolong untuk menunjang pelayanan kepada pengunjung dan penunjang pengelolaan informasi perpustakaan serta menunjang pengelolaan bahan pustaka dan kegiatan ketatausahaan guna terciptanya ruang perpustakaan yang nyaman dan tenang. Indikator yang digunakan adalah: (1) ruang perpustakaan, (2) koleksi buku dan (3) perlengkapan perpustakaan.