

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di era informasi saat ini, semua orang sangat membutuhkan pengetahuan bermanfaat untuk kehidupan mereka. Selain itu, informasi yang cepat, tepat, dan mudah diakses, terutama informasi tentang topik yang relevan dan bermanfaat. Perpustakaan adalah salah satu pusat informasi yang memainkan peran penting dalam proses penyebaran informasi. Buku-buku perpustakaan adalah sumber informasi yang sangat baik karena di dalamnya tersimpan berbagai jenis buku yang dibutuhkan siswa dan guru, seperti buku referensi, literatur kuliah, ensiklopedia, kamus, dan buku populer yang berisi konten hiburan (Uliah, 2012).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan didefinisikan sebagai lembaga yang secara profesional mengelola koleksi karya tulis, cetak, dan rekam dengan sistem yang terstandar, guna memenuhi kebutuhan masyarakat akan pendidikan, penelitian, pelestarian budaya, informasi, serta hiburan.

Berdasarkan fungsinya, perpustakaan menjadi sarana penting yang perlu tersedia dalam kehidupan, khususnya bagi pelajar, mahasiswa, dan kelompok-kelompok yang membutuhkan dukungan dalam aktivitasnya. Namun kenyataannya, masih ada sebagian masyarakat yang belum memiliki akses terhadap fasilitas perpustakaan yang layak. Situasi ini menjadi pengingat bagi semua pihak agar lebih serius dalam membenahi dan mengembangkan perpustakaan, menjadikannya sebagai pusat informasi, ilmu pengetahuan,

teknologi, serta kebudayaan. Upaya ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas kecerdasan masyarakat secara menyeluruh, baik dalam aspek spiritual, intelektual, personal, emosional, maupun sosial (Sutarno dalam Sari & Jamil, 2016).

Menurut Kotler dalam Rahayuningsih (2015: 9), kepuasan diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami seseorang akibat perbandingan antara harapan dan persepsi mereka terhadap kinerja suatu produk. Sementara itu, kepuasan pengunjung dalam hal ini mahasiswa merupakan kondisi terpenuhinya kebutuhan, harapan, dan keinginan pengunjung (Sugito dalam Wirawan & Risfandi, 2018: 22).

Penelitian yang dilakukan oleh Melinda (2019) berjudul *Hubungan Pelayanan dan Fasilitas Perpustakaan dengan Kepuasan Peserta Didik di MTS Al-Ikhlas Tanjung Bintang Lampung Selatan* mendukung temuan tersebut. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat keterkaitan antara fasilitas perpustakaan dengan tingkat kepuasan peserta didik di sekolah tersebut.

Fasilitas perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung operasional perpustakaan, karena pemanfaatan fasilitas secara optimal akan menghasilkan manfaat yang maksimal. Oleh sebab itu, keberadaan fasilitas menjadi unsur penting yang mendukung seluruh aktivitas yang berlangsung di perpustakaan (Hasanah dalam Husen & Nursia, 2018).

Moenir dalam Nawawi & Puspitowati (2015) menjelaskan bahwa fasilitas mencakup berbagai jenis peralatan, perlengkapan kerja, serta sarana pelayanan lain yang berfungsi sebagai alat utama dalam menjalankan tugas, baik dalam konteks pekerjaan maupun interaksi sosial yang melibatkan pihak-pihak yang berhubungan dengan suatu organisasi. Dengan kata lain, fasilitas mencakup segala

sesuatu yang dapat digunakan, dimanfaatkan, ditempati, maupun dinikmati oleh para pengguna. Sementara itu, menurut Darmo dalam Ngulandari (2016), fasilitas perpustakaan meliputi berbagai perlengkapan, peralatan, dan perabot yang dimiliki oleh perpustakaan.

Untuk dapat memberikan kepuasan kepada pengunjung, perpustakaan perlu memiliki fasilitas yang memadai seperti perabot, perlengkapan, dan koleksi yang menjadi sumber informasi utama. Perpustakaan yang berkualitas adalah perpustakaan yang mampu memahami kebutuhan pengunjungnya dan berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas perpustakaan perlu terus dilakukan agar sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna (Mufliha, 2011). Dengan demikian, fasilitas perpustakaan menjadi aspek penting yang harus diperhatikan secara serius karena merupakan salah satu indikator utama dalam menilai tingkat kepuasan pengguna layanan perpustakaan.

Universitas Jambi merupakan salah satu perguruan tinggi negeri yang menaungi berbagai fakultas, salah satunya adalah Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP). Fakultas ini menyediakan berbagai sarana penunjang bagi mahasiswa, termasuk fasilitas perpustakaan. Perpustakaan sendiri berfungsi sebagai tempat yang menyediakan layanan informasi melalui berbagai koleksi, baik yang bersifat 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.

Dari sisi fasilitas yang tersedia di perpustakaan FKIP Universitas Jambi,

peneliti mengamati bahwa secara umum kondisi fisik perpustakaan sudah cukup baik, dengan ruangan yang tertata rapi, bersih, dan memiliki pencahayaan yang memadai. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna. Salah satu masalah utama adalah terbatasnya jumlah dan variasi koleksi buku, yang sering kali membuat pengguna kesulitan menemukan buku yang mereka butuhkan, sehingga menimbulkan rasa kecewa. Selain itu, akses terhadap layanan pencarian buku juga dinilai kurang efisien, karena hanya tersedia satu unit komputer untuk pencarian katalog. Hal ini menyebabkan antrean panjang saat perpustakaan sedang ramai. Di samping itu, jumlah meja dan kursi yang tersedia juga masih belum mencukupi untuk menampung seluruh pengunjung yang hadir, sehingga masih terdapat pengunjung (mahasiswa) yang duduk di lantai. Dan mengenai jaringan internet masih sangat kurang, karena dalam satu jaringan hanya maksimal dua device yang dapat menggunakan, sedangkan pengunjung perpustakaan mencapai puluhan bahkan ratusan. Melihat kondisi tersebut, penting untuk disadari bahwa keterbatasan fasilitas di perpustakaan dapat berdampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan.

Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Frediyanto dalam Rahayu, Taufik, & Irwanto (2020: 161), yang menyatakan bahwa fasilitas perpustakaan mencakup penyediaan koleksi, bahan bacaan, serta keberadaan pustakawan sebagai bagian dari layanan yang ditawarkan perpustakaan. sehingga dapat menumbuhkan suasana yang nyaman dan belajar. Fasilitas perpustakaan yang lengkap maka akan meningkatkan hubungan dengan kepuasan pengunjung (mahasiswa). Dengan fasilitas yang lengkap atau memadai akan membantu kenyamanan

pengunjung (mahasiswa) dalam menjalankan tugas. Begitupun sebaliknya jika fasilitas kurang memadai dalam perpustakaan maka minat berkunjung ke perpustakaan akan berkurang sehingga pengunjung akan memilih tempat lain dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat ketidakpuasan di kalangan pengunjung perpustakaan FKIP Universitas Jambi, yang menunjukkan bahwa fasilitas yang ada belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, perpustakaan perlu mengembangkan koleksi dalam berbagai bidang ilmu pengetahuan serta menyediakan kajian literatur dan informasi yang relevan untuk kepentingan pengunjung. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini penting untuk mengetahui sejauh mana pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan FKIP Universitas Jambi. Berdasarkan hal ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan Judul **“Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah yang akan dibahas:

1. Masih terdapatnya koleksi buku yang kurang lengkap untuk menunjang kebutuhan pengunjung .
2. Masih terdapatnya ketersediaan internet yang terbatas yang belum bisa digunakan oleh banyak pengunjung.
3. Masih terdapatnya ketersediaan ruang baca dan diskusi yang kurang memadai.

4. Masih terdapatnya keterbatasan meja kursi yang bisa digunakan, sehingga banyak sekali pengunjung yang duduk dibawah untuk membaca.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan masalah di atas, maka diperlukan pembatasan masalah untuk lebih memfokuskan apa yang akan dibahas di dalam penelitian ini. Dengan memfokuskan apa yang akan dibahas sehingga dapat dilakukan penelitian secara maksimal. Batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Penelitian lebih fokus kepada pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.
2. Fasilitas perpustakaan pada penelitian ini fokus pada fasilitas fisik yaitu, ruang perpustakaan, peralatan perpustakaan, koleksi buku, dan jaringan internet.
3. Kepuasan pengunjung yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu kepuasan mahasiswa FKIP Universitas Jambi.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah Adakah pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan FKIP Universitas Jambi?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.

1.6 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi dunia pendidikan. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis

Secara teoretis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan FKIP Universitas Jambi.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan dan pengetahuan, serta membantu penulis dalam memahami secara lebih mendalam teori-teori yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi.
- b. Bagi institusi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam upaya peningkatan sarana dan prasarana perpustakaan guna mengoptimalkan kepuasan pengguna di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan, sumber informasi, serta referensi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lanjutan terkait pengaruh fasilitas perpustakaan terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Perpustakaan FKIP Universitas Jambi.

1.7 Definisi Oprasional

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu Fasilitas Perpustakaan dan Kepuasan Pengunjung. Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut yaitu:

a. Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas perpustakaan merupakan sarana penunjang yang mencakup berbagai jenis peralatan, perlengkapan, dan layanan yang berperan sebagai alat utama maupun pendukung dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung. Fasilitas ini juga mendukung proses pengelolaan informasi dan bahan pustaka, serta kegiatan administrasi, sehingga tercipta lingkungan perpustakaan yang nyaman dan kondusif. Indikator yang digunakan adalah: (1) ruang perpustakaan, (2) koleksi buku, dan (3) perlengkapan perpustakaan.

b. Kepuasan Pengunjung

Kepuasan pengunjung (mahasiswa) merupakan kondisi terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan mereka melalui produk atau layanan yang digunakan. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai tingkat kepuasan yang optimal, perpustakaan perlu menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas. Kepuasan pengunjung dapat diwujudkan melalui pemberian layanan yang sesuai dengan ekspektasi mahasiswa, disertai dengan penyediaan informasi yang relevan serta suasana yang nyaman. Indikator yang digunakan meliputi: (1) keandalan (*reliability*), (2) daya tanggap (*responsiveness*), (3) jaminan (*assurance*), (4) empati (*empathy*), dan (5) bukti fisik (*tangibles*).