BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pendidikan formal khususnya pendidikan tinggi, menjadikan perguruan tinggi sebagai sektor strategis yang diharapkan dapat menghasilkan sumber daya manusia yang bermutu. Keadaan persaingan yang cukup kompetitif antar perguruan tinggi menuntut lembaga pendidikan memperhatikan mutu pendidikan dan kelembagaan sehingga mampu serta unggul dalam persaingan tersebut (Srinadi & Nilakusmawati, 2008). Dalam mengembangkan misinya perguruan tinggi biasanya selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswanya.

Universitas Widyatama menyandang beban yang cukup berat karena adanya pesaing yang cukup banyak dan akan terus bertambah banyak. Sudah tentu Universitas Widyatama juga akan terus berusaha meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga dapat memberikan kepuasan bagi para konsumennya. Salah satu jasa layanan yang perlu ditingkatkan adalah perpustakaan. Sampai saat ini perpustakaan masih menjadi pilihan utama dalam memperoleh informasi atau dokumen secara langsung dengan mudah dan murah.

Kehadiran mahasiswa di Perpustakaan Universitas Widyatama bertujuan untuk mencari informasi ilmiah yang diperlukan untuk membangun kerangka pemikiran dan sekaligus sebagai sandaran ilmiah dalam penyelesaian tugas-tugas kuliah, menyusun skripsi, tesis atau disertasi. Hal ini dimungkinkan karena sebagian koleksi perpustakaan Universitas Widyatama adalah hasil-hasil penelitian dan majalah ilmiah. Sebagaimana yang disebutkan oleh beberapa peneliti sebelumnya antara lain Basuki (2007), Handayani, Yermias dan Ratminto (2003), Kosasih (2009),

Kusmayadi dan Roshendi (2007), bahwa salah satu fungsi utama perpustakaan adalah pengemasan dan penyebaran informasi (*information dissemination*), bukan sekedar penciptaan informasi dalam kesiapan perpustakaan untuk memberikan dukungan terhadap pemenuhan kebutuhan pengguna yang berpengaruh terhadap perilaku pengguna informasi.

Di bawah ini dapat dilihat data kunjungan mahasiswa ke Perpustakaan Universitas Widyatama periode Januari hingga September 2011 :

Tabel 1

Data Kunjungan Perpustakaan Universitas Widyatama

Periode Januari-September 2011

Bulan	Akuntansi	PPAK	Manajemen	MM	Teknik Industri	Teknik Informatika	Teknik S.Informasi	Bahasa Inggris	Bahasa Jepang	DKV	Total
Jan	1010	21	434	0	38	74	27	24	15	1	1644
Feb	2164	17	1290	10	142	92	51	116	11	2	3895
Mar	2392	15	1426	43	116	105	37	89	34	4	4261
Apr	1880	23	1012	17	88	105	36	71	15	6	3523
Mei	1673	20	1143	29	87	113	31	68	12	9	3185
Juni	1190	25	616	13	55	76	23	41	22	2	2063
Juli	1311	82	865	17	47	83	13	46	3	3	2470
Agust	962	25	513	20	37	49	13	31	5	5	1660
Sep	2126	15	1746	16	59	96	37	109	44	16	4334

Sumber : Perpustakaan Universitas Widyatama

Studi pendahuluan yang dilakukan terhadap 30 mahasiswa menunjukkan masih tingginya keluhan-keluhan mahasiswa yang tidak puas terhadap pelayanan Perpustakaan Universitas Widyatama. Mereka mengeluh karena tidak puas dengan pelayanan perpustakaan salah satunya fasilitas yang kurang lengkap serta masih ada fasilitas yang rusak, diantaranya ada beberapa komputer yang tidak berfungsi, jaringan *Wi-Fi* yang tidak lancar, mesin fotocopy yang sering mengalami gangguan, serta buku-buku yang tidak tersusun dengan baik. Mahasiswa merasa apa yang mereka harapkan tidak sesuai dengan kenyataan yang diterima. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Staf Pengurus Perpustakaan Universitas Widyatama, Ibu Cucu, yang mengatakan bahwa beberapa fasilitas Perpustakaan Universitas Widyatama

memang masih ada yang kurang memadai. Fenomena tersebut tentu dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa Universitas Widyatama karena apabila tidak ada tanggapan dari pihak yang bersangkutan maka mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan tersebut akan kecewa dan keluhan pun akan bertambah banyak. Melihat kondisi tersebut, pihak Perpustakaan Universitas Widyatama harus memenuhi kebutuhan para mahasiswa dalam bentuk pelayanan jasa yang diberikan agar mahasiswa merasa puas.

Kedatangan pengguna ke perpustakaan merupakan bagian dari orientasi mereka dalam mencari informasi (Darmono, 2001). Oleh karena itu kesiapan perpustakaan berpengaruh terhadap perilaku pengguna informasi. 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 informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Namun jika sebaliknya, maka pengguna informasi masih merasa belum puas.

Persepsi 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. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan. Penolakan terhadap salah satu faktor tersebut merupakan indikasi tidak adanya kepuasan pada pengguna perpustakaan. Berkaitan dengan hal tersebut, pengkajian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna Perpustakaan Universitas Widyatama.

Dengan demikian perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai penyedia informasi yang dibutuhkan mahasiswa. Salah satu cara untuk meningkatkan belajar

mahasiswa yaitu diperlukannya sarana perpustakaan yang memadai, maka universitas harus siap mengadakan fasilitas tersebut. Upaya yang telah dilakukan pihak manajemen dan mahasiswa memiliki perbedaan yang mungkin kurang sesuai dengan apa yang diharapkan mahasiswa.

Fungsi perpustakaan yakni sebagai fungsi edukatif, fungsi riset, fungsi informatif, fungsi *deposit local content,* dan fungsi rekreatif. Untuk mewujudkan fungsi-fungsi tersebut serta memberikan kepuasan penggunanya, maka perpustakaan harus mampu memberikan pelayanan yang baik. Penyediaan fasilitas-fasilitas yang baik seperti ruangan, koleksi buku yang lengkap, komputer, jaringan Wi-Fi, mesin fotocopy, dan fasilitas lainnya yang menunjang sangat diharapkan oleh pengguna informasi yang berkunjung agar mereka merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan Universitas Widyatama .

Berdasarkan hal-hal yang telah diuraikan diatas, maka penulis mencoba melakukan penelitian dengan judul **" Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Perpustakaan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Widyatama "**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah yang menjadi subjek penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa Perpustakaan Universitas Widyatama ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa pada kualitas pelayanan jasa Perpustakaan Universitas Widyatama ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan jasa perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Widyatama ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud diadakan penelitian adalah mengolah, menganalisis, dan mendapatkan informasi dalam rangka menyusun skripsi sebagai salah satu syarat dalam menempuh ujuian sidang Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama.

Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan jasa Perpustakaan Universitas Widyatama.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan mahasiswa pada kualitas pelayanan jasa Perpustakaan Universitas Widyatama.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengaruh kualitas pelayanan jasa perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Widyatama.

1.4 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat dari hasil penelitian adalah :

1. Kegunaan praktis
   - Bagi Universitas Widyatama, penelitian ini diharapkan dapat menyumbangkan gagasan pemikiran dan bahan masukan dalam pengambilan keputusan manajemen.
   - Bagi penulis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan pengetahuan penulis pada bidang ilmu pemasaran, khususnya pada masalah yang diteliti.
2. Kegunaan ilmiah
   - Hasil pemikiran ini diharapkan dapat berguna dan memberikan sumbangan pemikiran bagi yang akan mengadakan penelitian lebih jauh dan sebagai bahan bacaan yang diharapkan akan menambah wawasan

pengetahuan bagi yang membacanya, terutama mengenai masalah kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen.

1.5 Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Pelayanan merupakan salah satu hal yang dapat dijadikan sebagai alat untuk bersaing. Tujuan perusahaan jasa adalah memberikan kepuasan kepada para konsumen, yaitu dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya. Konsumen utama dalam hal ini adalah mahasiswa yang semakin kritis terhadap berbagai bentuk pelayanan jasa yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan atau tidak (Yamin, 2008).

Kualitas pelayanan dalam suatu perusahaan jasa meliputi lima dimensi dimana kelima dimensi tersebut menurut Parasuraman (2010) meliputi :

1. *Reliability (*Keandalan), yaitu kemampuan melaksanakan layanan yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat.
2. *Responsiveness* (Daya tanggap), yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.
3. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan dan kemampuan mereka menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.
4. *Empathy* (Empati), yaitu kesediaan memberikan perhatian yang mendalam dan khusus pada masing-masing pelanggan.
5. *Tangible* (Berwujud), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan karyawan dan bahan komunikasi.

Tjiptono (2005) juga mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Lovelock (2007), kualitas jasa adalah evaluasi kognitif jangka panjang pelanggan terhadap penyerahan jasa suatu perusahaan.

Berdasarkan pandangan-pandangan di atas, kualitas pelayanan merupakan hal yang penting untuk menentukan kepuasan konsumen, hal ini karena pelayanan yang diberikan merupakan sesuatu yang dapat langsung dirasakan sebelum konsumen menikmati produk yang diinginkan. Konsep kualitas sendiri dianggap sebagai alat ukur pelayanan yang diberikan organisasi untuk menghasilkan respon yang diinginkan oleh semua konsumen (Nugraha, 2008).

Alma (2004), menyatakan bahwa kualitas jasa merupakan semacam tingkat kemampuan suatu jasa dengan segala atributnya yang secara *real* disajikan sesuai dengan harapan pelanggan. Berdasarkan uraian tersebut kepuasan konsumen merupakan suatu pertahanan yang baik dalam menghadapi persaingan dan membuat konsumen tetap bertahan untuk menjadi pelanggan organisasi, serta menumbuhkan sikap loyal terhadap organisasi. Oleh karena itu untuk dapat memenangkan persaingan melalui pencapaian kepuasan konsumen, organisasi perlu mengukur tingkat kepuasan konsumen. Tingkat kepuasan konsumen dapat diukur dengan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan organisasi selama ini, apakah telah sesuai dengan harapan konsumen atau tidak, sehingga organisasi dapat mengetahui unsur-unsur mana yang harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitasnya dikaitkan dengan tingkat kepentingan bagi konsumen dan prestasi organisasi selama ini (Hadiati, 2009).

Kotler (2007) mengemukakan bahwa kepuasan konsumen merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk/jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Tingkat kepuasan pelanggan pengguna jasa dapat diukur dengan melihat apakah kualitas jasa organisasi selama ini telah memenuhi harapan pelanggan atau tidak (Gerson, 2004). Oleh karena itu organisasi harus mengetahui unsur-unsur jasa mana yang harus ditingkatkan kualitasnya dan meminimalkan ketidakpuasan

pelanggan dengan memberikan jasa yang semakin baik untuk memenuhi harapan pelanggan (Febrina, 2010). Dari definisi di atas maka dapat ditarik suatu hipotesis bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh positif terhadap kepuasan mahasiswa Universitas Widyatama.

1.6 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode *descriptive explanatory*. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan atau membuktikan hubungan antar variabel. Sehingga pengaruh antara variabel tersebut dapat diketahui dengan baik dan benar, baik tingkat pengaruhnya maupun besaran pengaruhnya (Zulganef, 2008:11). Sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan melakukan survei dengan cara menyebarkan kuesioner.

1.7 Lokasi dan Waktu Peneltian

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini, penulis melakukan penelitian di Universitas Widyatama yang beralamat di Jalan Cikutra No. 204 Bandung, pelaksanaan penelitian dilakukan oleh penulis dari bulan Oktober 2011 sampai dengan selesai.