

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi negeri yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri pun meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang di butuhkan masyarakat khususnya insan akademik. Hal tersebut juga dapat memotivasi lembaga perguruan tinggi negeri untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Masalah pelayanan sebenarnya bukanlah hal yang sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini

kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitif. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada konsumen atau pelanggan. Perguruan tinggi negeri juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra di *image* konsumen khususnya mahasiswa.

Salah satu unit jasa yang ada di perguruan tinggi negeri seperti Universitas Trunojoyo Madura adalah jasa perpustakaan. Perpustakaan adalah salah satu sarana yang harus dimiliki oleh Universitas Trunojoyo Madura yang ingin memanjakan mahasiswa. Pentingnya perpustakaan adalah sebagai sarana pembelajaran untuk mahasiswa. Selain itu, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat untuk koleksi buku-buku penting yang berguna bagi mahasiswa. Di perpustakaan juga tersedia buku panduan untuk belajar, majalah, koran, skripsi, dan lain-lain.

Universitas Trunojoyo Madura memiliki perpustakaan yang mempunyai fasilitas yang lengkap, mulai dari koleksi buku, majalah, skripsi, sampai ada jaringan wi-fi untuk mempermudah mahasiswa yang ingin download artikel dari internet. Pada waktu ujian, terkadang perpustakaan ramai oleh mahasiswa dikarenakan adanya mahasiswa tingkat akhir yang sedang mengerjakan skripsi atau bahkan belajar supaya bisa mengerjakan soal ujian. Itu semua karena kondisi perpustakaan di Universitas Trunojoyo Madura sangat nyaman untuk mahasiswa. Kondisi tempat perpustakaan bersih, karyawan perpustakaan siap membantu apabila mahasiswa

mengalami kesulitan dalam pencarian buku. Di perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura juga disediakan fasilitas komputer untuk mencari buku yang di inginkan. Pentingnya perpustakaan bagi mahasiswa adalah sebagai sarana pembelajaran dan untuk menambah pengetahuan serta informasi yang di butuhkan oleh mahasiswa.

Kepuasan mahasiswa terhadap perpustakaan sangat bergantung pada bagaimana cara perpustakaan tersebut mampu melayani mahasiswa dengan sebaik-baiknya. Apabila perpustakaan tersebut tidak bisa melayani dengan baik, mahasiswa tidak akan menggunakan perpustakaan tersebut sebagai sarana untuk mendukung pembelajaran.

Penampilan bukti fisik (*Tangible*) merupakan aspek perpustakaan jasa yang mudah terlihat dan ditemui konsumen, yaitu dalam wujud sarana dan prasarana, alat komunikasi dan tampilan personil. Sebagai contoh: adanya sarana yang bisa memudahkan mahasiswa apabila ingin meng-copy buku, majalah, skripsi, dan lain-lain. Kemudahan akses dan pemahaman akan konsumen (*Empathy*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian dan memahami pelanggan. Sebagai contoh: karyawan perpustakaan yang selalu siap membantu apabila mahasiswa mengalami kesulitan dalam pencarian buku. Tanggapan (*Responsiveness*) adalah kemauan untuk memberikan pelayanan dan membantu konsumen dengan segera. Dalam hal ini yang penting adalah standar-standar yang digunakan harus sesuai dengan permintaan atau harapan, cepat tanggap yang diinginkan konsumen serta persepsi konsumen tentang kecepatan bukan didasarkan atas persepsi perpustakaan. Sebagai contoh: apabila mahasiswa ingin meminjam buku, karyawan perpustakaan harus bisa cepat

melayani agar mahasiswa tidak terlalu lama menunggu. Kehandalan (*Reliability*) merupakan kemampuan perusahaan menyampaikan jasa yang akurat dan konsisten. Sebagai contoh: karyawan bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura menyampaikan informasi dengan tepat dan jelas. Jaminan kepastian (*Assurance*) adalah kompetensi, sopan santun, kredibilitas, dan keamanan yang akan membantu keyakinan konsumen bahwa ia akan mendapatkan jasa yang diharapkan. Sebagai contoh: karyawan perpustakaan selalu menghadapi pertanyaan mahasiswa dengan sopan, hal itu membuat mahasiswa merasa nyaman berada di perpustakaan.

Penampilan bukti fisik, kemudahan akses dan pemahaman akan konsumen, kehandalan, jaminan kepastian, dan tanggapan sangat berpengaruh terhadap variabel kualitas karena kelima dimensi tersebut saling berhubungan untuk mendukung terjadinya kualitas perpustakaan yang memadai. Apabila salah satu ada yang tidak bisa di penuhi, maka variabel kualitas tidak akan tercipta dengan optimal. Penampilan elemen fisik, kemudahan akses dan pemahaman akan konsumen, kehandalan, jaminan kepastian, dan tanggapan juga berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Karena tanpa kelima dimensi di atas sangat penting sebagai sarana untuk menciptakan kepuasan bagi mahasiswa yang menggunakan perpustakaan sebagai sarana pembelajaran.

Memberikan pelayanan yang dapat memuaskan kepuasan kepada mahasiswa bukanlah merupakan hal yang mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan mahasiswa tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan mahasiswa. Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik akan membuat mahasiswa mau berkunjung ke perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura tersebut pengelola perpustakaan dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga pengelola perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura dapat meningkatkan hal-hal yang dapat membuat mahasiswa senang atau puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Sejak pertengahan tahun 2012 perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura pindah ke gedung cakra , tujuannya adalah untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi dan meminjam media pendidikan seperti buku, jurnal, majalah, dan lain-lain. Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari tahun ke tahun dengan memperbaiki sarana dan prasarana serta berupaya menyediakan informasi yang terbaru dan semua itu di lakukan agar mahasiswa puas dan mau berkunjung kembali. Pada umumnya, pelayanan jasa yang di berikan kepada konsumen adalah yang terbaik dengan harapan terciptanya kepuasan konsumen. Menciptakan kepuasan konsumen melalui pelayanan bertujuan untuk menciptakan *image* positif di hati konsumen. Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin

puas konsumen. Bila perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura bisa mempertahankan citra positifnya di pikiran mahasiswa serta mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa maka tidak menutup kemungkinan bahwa mahasiswa akan kembali berkunjung dan memberikan rekomendasi kepada orang lain agar mau berkunjung. Namun sebaliknya, jika terjadi ketidakpuasan yang dirasakan mahasiswa, maka akan menimbulkan *image negative* dan dapat membuat mahasiswa tidak mau berkunjung dan menimbulkan berkembangnya informasi negatif di mahasiswa lain.

Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura sendiri mempunyai beberapa pelayanan perpustakaan seperti perpustakaan sirkulasi untuk pelayanan peminjaman buku dan perpustakaan referensi untuk mahasiswa yang ingin mencari referensi tugas akhir seperti skripsi. Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura merupakan salah satu unit jasa pelayanan mahasiswa yang berkomitmen untuk menyediakan sarana dan fasilitas media edukasi untuk menunjang kegiatan akademik. Namun pada kenyataannya, pelayanan perpustakaan yang diberikan pengelola belum memuaskan mahasiswa dan ini menjadi tugas bagi pengelola perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura untuk mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dan berupaya meningkatkan pelayanan dengan sarana yang ada. Di bawah ini tabel perkembangan jumlah mahasiswa yang terdaftar sebagai pengguna perpustakaan adalah:

Tabel 1.1**PERKEMBANGAN JUMLAH MAHASISWA PENGGUNA PERPUSTAKAAN**

STRATA	2007	2008	2009	2010	2011	2012
D3	49	50	6	31	36	68
S1	706	824	789	742	942	1292

Sumber: Data Primer Diolah, 2013.

Tabel di atas, terlihat bahwa telah terjadi fluktuasi dari mahasiswa yang mengurus kartu dari 2007 sampai 2012. Hal ini terlihat dari tahun 2010 sampai tahun 2012 untuk D3 yang mengalami peningkatan, sedangkan untuk S1 mengalami penurunan dari tahun 2008 sampai tahun 2010 dan mengalami peningkatan pada tahun 2010 hingga tahun 2012. Hal ini disebabkan karena fasilitas *hot spot* merupakan sarana yang dirasa kurang memuaskan bagi mahasiswa karena sering tidak berfungsi dengan baik atau kurang maksimal di *image* mahasiswa, dan referensi yang kurang lengkap. Sementara kerapian tata letak, kecepatan pelayanan dan perhatian atau keramahan karyawan juga perlu mendapat perhatian pengelola perpustakaan referensi karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang berkunjung. Hal ini mendorong pengelola perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal sehingga akan tercipta kepuasan dan mengalami peningkatan setiap tahunnya dari mahasiswa yang mengurus kartu.

Menurut Parasuraman dalam Naryawan (2011:6) faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang di harapkan dan jasa yang di terima. Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang di harapkan atau

bahkan lebih baik, maka di persepsikan bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu, baik tidaknya kualitas jasa atau pelayanan sangat di pengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten.

Untuk meningkatkan pelayanan, maka di perlukan kritik dan saran dari mahasiswa agar pengelola perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura dapat menyediakan sarana dan pelayanan yang di butuhkan oleh mahasiswa. Setiap mahasiswa mempunyai penilaian sendiri terhadap pelayanan yang di terima, sehingga pengelola perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura perlu membuat prioritas dalam program peningkatan kualitas pelayanan karena sulit bagi pengelola bila harus memenuhi semua kebutuhan mahasiswa karena berbagai keterbatasan. Persepsi pelanggan dapat di pengaruhi oleh kinerja dan kualitas jasa yang diterimanya, oleh karena itu pengelola perpustakaan harus berusaha meningkatkan kinerjanya agar mahasiswa merasa puas dan mau berkunjung kembali.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA UNIVERSITAS TRUNOJOYO MADURA”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas tersebut, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura ?
2. Diantara variabel kualitas pelayanan, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.
2. Untuk mengetahui dari variabel kualitas pelayanan, variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan mahasiswa menggunakan perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan di bidang manajemen pemasaran terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan

2. Bagi Pembaca

Dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan referensi dalam bidang manajemen pemasaran khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan.

3. Bagi Perpustakaan

Dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat di jadikan pertimbangan bagi pengelola mengenai hal-hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa sehingga tercipta kepuasan.