

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Peranan perpustakaan pada abad sekarang ini tidak lagi terbatas pada buku-buku saja melainkan juga mencakup buku cetak lain yang bukan buku, misalnya: majalah, surat kabar, tape, film, microfilm, dan dalam bentuk digital seperti elektronik jurnal (*e-journal*), buku elektronik (*e-Book*) dan sebagainya yang dihasilkan oleh kemajuan ilmu dan teknologi. Akibat dari kemajuan ilmu dan teknologi yang telah membawa perubahan besar dalam kehidupan umat manusia, perpustakaan menempati tempat yang paling penting dalam pengelolaan informasi pembelajaran tersebut, untuk selanjutnya memberikan pelayanan jasa yang sebesar-besarnya kepada para pemakai sebagai sumber informasi dalam proses belajar mengajar (Aditya, 2011).

Kondisi pengelolaan informasi ilmiah tersebut mengharuskan perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi harus berupaya untuk memahami kebutuhan, keinginan dan permintaan informasi pemustaka, selanjutnya mengadakan dan menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan pemustaka tersebut. Dalam dunia bisnis, upaya ini dikenal sebagai upaya mempertahankan loyalitas pelanggan dengan cara memberikan tingkat kepuasan yang tinggi kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan ini diharapkan akan membangun loyalitas yang pada akhirnya akan memberikan keuntungan jangka panjang bagi perusahaan. Begitu pula perpustakaan seharusnya berusaha untuk lebih memperhatikan hubungan yang timbul dari proses rutinitas pemberian layanan dalam rangka mempertahankan pemustaka sebagai pelanggan perpustakaan, hal ini dimaksudkan untuk membangun dan memperbaiki loyalitas pemustaka serta untuk mempertahankan citra perpustakaan sebagai penyedia informasi yang tidak mengecewakan pemustaka (Aditya, 2011).

Strategi pemasaran pada dasarnya merupakan langkah atau cara tepat yang digunakan untuk memasarkan produk atau jasa agar mencapai tujuan yang telah ditentukan oleh perusahaan yang bersangkutan. Kegiatan pemasaran pada dasarnya menggunakan strategi pemenuhan keperluan dan kebutuhan masyarakat. Berawal dari pemenuhan kebutuhan masyarakat, kemudian menetapkan harga barang atau jasa, pendistribusian barang atau jasa yang diperlukan kemudian mempromosikan atau memasarkan. Pemasaran jasa mesti menyesuaikan diri dengan selera konsumen, dipengaruhi jumlah pendapatan, tidak ada fungsi penyimpanan, dan kualitas dipengaruhi barang. Yang penting dalam pemasaran jasa tidak lain keandalan, daya tanggap, kepastian, empati dan berwujud. Menurut Lupiyoadi (2016; 5), pemasaran jasa adalah setiap tindakan yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain yang secara prinsip *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Kualitas pelayanan merupakan faktor yang sangat penting. Karena dalam memasarkan produk jasa, interaksi antara produsen dan konsumen terjadi secara langsung. Menurut Tjiptono (dalam Aditya, 2011 : 23), Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipresepsikan oleh pelanggan. Pelanggan

akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

Kualitas layanan yang dapat memuaskan konsumen akan berdampak terjadinya pembelian berulang-ulang yang berarti akan terjadi peningkatan penjualan. Dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan kepuasan konsumen serta membantu menjaga jarak dengan pesaing (Kotler, 2010:297). Layanan yang berkualitas adalah persepsi konsumen merasa puas saat terjadinya proses transaksi. Menurut Kotler (2010:176), layanan merupakan suatu perlakuan terhadap konsumen yang berupa tingkah laku dan sikap dalam memuaskan konsumen. Penelitian yang dilakukan oleh Diasari, 2016 yang membahas tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan adalah sebagai alasan untuk menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Sarana belajar memegang peranan yang sangat penting dalam mendukung tercapainya keberhasilan belajar. Dengan adanya pemanfaatan sarana belajar yang tepat dalam pembelajaran diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam menerima materi yang disampaikan. Pemanfaatan sarana belajar yang tepat merupakan faktor yang harus diperhatikan dalam kegiatan belajar, sebab aktivitas belajar akan berjalan dengan baik apabila ditunjang oleh sarana belajar yang baik dan memadai dan sebaliknya jika tidak ada sarana dan prasarana yang baik menyebabkan siswa akan terhambat dalam belajar sehingga dapat mempengaruhi prestasi belajar mahasiswa.

Fasilitas merupakan salah satu senjata untuk memaksimalkan proses pembelajaran. Namun, fasilitas-fasilitas sekolah bukan menjadi jaminan untuk berhasil tidaknya pembelajaran. Misalnya dapat ditemui pada kampus yang ada dikota. Fasilitas yang ada dikota lebih memadai dengan anggaran dana yang selangit maka fasilitasnya pun tidak diragukan. Sedangkan di kota atau minimnya fasilitas sedikit menghambat proses pembelajaran. Seiring berkembangnya zaman, lembaga pendidikan yang ada di desa sudah berkembang dan mengikuti zaman. Masuknya pengaruh-pengaruh sangat berkembang pesat, sehingga sebagai guru harus senantiasa menggunakan perkembangan dengan sebaik mungkin (Kotler, 2010).

Faktor lain yaitu tata letak adalah kegiatan mendesain lingkungan perusahaan yang menarik dan memberikan kesan bagi konsumen. Utami (2016:229) menjelaskan bahwa mendesain perusahaan dengan baik sama halnya membuat sebuah cerita yang menarik bagi pembaca. Desain perusahaan yang baik akan menarik keinginan konsumen untuk mengetahui lebih dalam segala sesuatu yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut. Suasana perusahaan dapat dibangun melalui sistem pencahayaan, pengaturan tata letak, dan penataan atau pengaturan barang dagangan yang baik yang akan menarik pelanggan. Penelitian terdahulu oleh Syahputra (2015) mengemukakan bahwa suasana perusahaan juga menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan.

Dengan memperhatikan kegiatan pemasaran maka diharapkan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang dilakukan pelanggan melibatkan keyakinan pelanggan pada

suatu produk sehingga timbul rasa percaya diri atas kebenaran tindakan yang diambil. Rasa percaya diri pelanggan atas kepuasan pelanggan yang diambil nya mempresentasikan sejauh mana pelanggan memiliki keyakinan diri atas keputusannya memilih suatu produk. Kotler (2010) mengatakan bahwa Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja produk yang ia rasakan dengan harapannya. Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen adalah respon terhadap evaluasi ketidak sesuaian atau dikonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaian (Tse dan Wilson dalam Nasution, 2014).

Pengertian perpustakaan sebenarnya sudah dikenal cukup lama, sejak ditemukannya bahan dan cara untuk menulis pada zaman babilonia, maka sejak itu pola embrio istilah perpustakaan mulai muncul. Namun demikian yang dimaksud perpustakaan pada zaman itu tentu saja tidak sama dengan istilah perpustakaan yang dikenal pada masa kini. Perkembangan pengetahuan perpustakaan itu tidak terjadi sesaat tetapi berubah secara berangsur-angsur sejajar dengan perjalanan sejarah. Beberapa batasan atau pengertian perpustakaan adalah Perpustakaan adalah suatu tempat, gedung/ruang untuk menyimpan dan memakai koleksi buku dan bahan bacaan lainnya. Perpustakaan adalah kumpulan buku naskah dan bahan bacaan lainnya untuk kepentingan belajar atau membaca, hiburan atau hal yang menyenangkan. Perpustakaan adalah unit kerja tempat penyimpanan bahan pustaka yang tercetak dan terekam yang dikelola dan disusun secara sistematis menurut sistem tertentu untuk digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi. Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian terpadu dari sistem lembaga yang berlaku dan mempunyai ruang koleksi dan tenaga pengelola yang professional menurut standar, serta berfungsi sebagai pusat sumber kegiatan pendidikan, tempat mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca, tempat penelitian dan rekreasi (Aditya, 2011).

Penelitian terdahulu yang diangkat sebagai road map dan empiris pada penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Eryanto (2011), Ulum (2011), Eko (2012), Rattu (2012), Nostib (2013), Fattah (2016), dan Fitrih (2016) yang mengkaji tentang pengaruh kualitas layanan, fasilitas, dan tata letak terhadap kepuasan. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas layanan, fasilitas, dan tata letak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember merupakan unit kerja yang ikut menunjang kemajuan dalam perkembangan lembaga induknya, karena dapat digunakan untuk mengukur tingkat kemajuan dan perkembangan Universitas. UU No.2 tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional (SISDIKNAS) Bab VIII Pasal 35, "Setiap satuan pendidikan, jalur pendidikan sekolah, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah maupun masyarakat harus menyediakan sumber belajar yang amat penting tapi bukan satu-satunya adalah perpustakaan. Perpustakaan dapat memperluas dan menghidupkan pengajaran dosen, dan memberikan kemungkinan kepada mahasiswa memburu informasi secara kritis. Menjaring dan mengolah informasi yang mereka terima, dengan kata lain,

pendidikan yang tepat guna dapat berhasil guna adalah pendidikan yang melibatkan mahasiswa dalam proses berpikir, mencari, menemukan, mengolah dan menyimpulkan sendiri melalui sumber belajar yang tersedia, yaitu salah satunya adalah perpustakaan. Mencermati penjelasan UU No. 2 tahun 2003 tentang sistem pendidikan Nasional, khususnya pasal 35 ayat 1, standar sarana dan prasarana pendidikan mencakup ruang belajar, tempat olahraga, tempat ibadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat hiburan dan berkreasi, dan sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran, termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, oleh karena itu perpustakaan harus ditingkatkan dan dikembangkan mutunya serta perannya untuk menunjang pelaksanaan kurikulum. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember merupakan salah satu fasilitas dari Universitas Muhammadiyah Jember untuk mahasiswa agar dapat mempermudah mahasiswa dalam mencari buku atau referensi untuk kebutuhan akademiknya. Dengan fasilitas yang ada Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember selalu ramai disetiap hari aktif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji permasalahan terkait kepuasan pengunjung Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember dengan meneliti kualitas layanan, kelengkapan fasilitas, dan tata letak, berikut adalah hasil wawancara langsung peneliti kepada pengunjung Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember dapat dilihat pada table 1.1:

Tabel 1.1: Survey Kepuasan Pengunjung Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember 2020

No	Faktor	Jenis Tanggapan		Keluhan
		Puas	Kurang Puas	
1	Kualitas Layanan	47	3	Karyawan terkadang sibuk sehingga kurang memperhatikan pengunjung
2	Kelengkapan Fasilitas	41	9	Loker atau tempat penitipan barang kurang banyak
3	Tata Letak	38	12	Penataan referensi skripsi kurang sehingga masih ada pengunjung yang kesulitan mencari referensi yang sesuai dengan tema

Sumber: Pra Penelitian 2020

Berdasarkan table 1.1 hasil survey awal terhadap 50 pengunjung dan pengguna fasilitas perpustakaan masih terdapat permasalahan yang ada di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember terkait kualitas layanan, kelengkapan fasilitas, dan tata letak sehingga masih ada pengunjung Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember yang kurang puas. Penelitian ini salah bertujuan untuk memangkas tanggapan kurang puas sehingga semua pengunjung dan pengguna fasilitas perpustakaan merasa puas untuk waktu kedepan. Berdasarkan fenomena yang ada, penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas layanan, kelengkapan fasilitas, dan tata letak perpustakaan karena penulis merasa bahwa tiga faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan pada pengunjung perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah kita ketahui bahwa data dan fenomena diatas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jember ?
2. Apakah kelengkapan fasilitas secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jember ?
3. Apakah tata letak perpustakaan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jember ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh positif dan signifikan kelengkapan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh positif dan signifikan tata letak perpustakaan secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Jember.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih terhadap ilmu pengetahuan, khususnya dalam manajemen pemasaran.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan informasi tentang pengaruh persepsi konsumen mengenai kualitas layanan, fasilitas, dan tata letak terhadap kepuasan pelanggan.
3. Bagi Universitas
Penulis berharap bahwa penelitian ini dapat memberikan tambahan wacana ilmiah bagi Universitas Muhammadiyah Jember sebagai bahan acuan dan atau pertimbangan dalam penulisan karya ilmiah.
4. Bagi Peneliti
Peneliti berharap dapat memberikan kontribusi terhadap kalangan akademis yang akan melakukan penelitian ini, serta menambah pengalaman, wawasan dan mengaplikasikan pengetahuan teori yang diperoleh selama study di Jurusan Manajemen (Pemasaran) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Jember.