

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Ilmu pengetahuan dan teknologi selalu berkembang dan mengalami kemajuan, sesuai dengan perkembangan zaman dan perkembangan cara berpikir manusia. Bangsa Indonesia sebagai salah satu negara berkembang tidak akan bisa maju selama belum memperbaiki kualitas sumber daya manusianya. Kualitas hidup bangsa dapat meningkat jika ditunjang dengan sistem pendidikan yang baik. Sistem pendidikan yang baik, memungkinkan kita berpikir kritis, kreatif, dan produktif.

Dalam UUD 1945 disebutkan bahwa negara kita ingin mewujudkan masyarakat yang cerdas. Untuk mencapai bangsa yang cerdas, harus terbentuk masyarakat belajar. Masyarakat belajar dapat terbentuk jika memiliki kemampuan dan keterampilan mendengar dan minat baca yang besar. Apabila membaca sudah merupakan kebiasaan dan membudaya dalam masyarakat, maka jelas buku tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari dan merupakan kebutuhan pokok yang harus dipenuhi.¹

Seiring dengan berkembangnya pendidikan, buku terbukti sangat bermanfaat dan berdaya guna sebagai salah satu sarana pendidikan dan sarana komunikasi yang baik. Dalam kaitan inilah perpustakaan harus dikembangkan sebagai salah satu instalasi untuk mewujudkan tujuan

¹ <http://jaririndu.blogspot.com/2011/11/pengaruh-perpustakaan-sekolah-terhadap.html> (Diakses tanggal 12 Maret 2015)

mencerdaskan kehidupan bangsa. Perpustakaan merupakan bagian yang vital dan besar pengaruhnya terhadap mutu pendidikan.

Perguruan tinggi memiliki peranan yang sangat besar dalam peningkatan sumber daya manusia yang unggul, agar mampu bersaing dalam bidangnya. Perguruan tinggi bertugas menghasilkan lulusan-lulusan yang berkualitas. Proses belajar dan mengajar saja tidak cukup tetapi perlu didukung dengan fasilitas-fasilitas penunjang lainnya terutama perpustakaan. Karena perpustakaan merupakan tempat dimana masyarakat, pelajar, dan mahasiswa dapat memperoleh informasi dan belajar mandiri guna untuk meningkatkan kualitasnya.

Perpustakaan tidak hanya sebatas gedung dan buku. Perpustakaan yang seyogyanya memiliki tugas dan fungsi untuk mencari, mengumpulkan, mengorganisasikan, mendokumentasikan dan menyajikan informasi kepada pengguna baik dalam cetakan maupun dalam buku elektronik.

Pada undang-undang No, 2 tahun 1989 tentang sistem pendidikan nasional pada pasal 55 menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan. Dalam Undang-undang no. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan dalam pasal 1, disebutkan bahwa perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan Perpustakaan Perguruan Tinggi (PPT) merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bersama-sama

dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi melalui menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. (Pedoman PPT, Jakarta : Dirjen DIKTI, 1994 hal 3). Adapun yang termasuk dalam perguruan tinggi meliputi universitas, institute, sekolah tinggi, akademik, politeknik, dan atau perguruan tinggi lain yang sederajat.²

Pada dasarnya perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan lembaganya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama untuk membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya, yakni pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengembangan, serta pengabdian kepada mahasiswa dan masyarakat.

Perpustakaan sering dianggap sebagai layanan informasi , yang artinya semua aktivitas yang dilakukan dalam perpustakaan berbentuk layanan. Pengunjung perpustakaan baik mahasiswa maupun masyarakat seyogyanya merupakan pelanggan bagi perpustakaan. Kepuasan pelanggan baik mahasiswa maupun masyarakat umum menjadi tujuan perpustakaan yang harus terpenuhi.

Kepuasan pengunjung merupakan barometer keberhasilan suatu perpustakaan. Berdasarkan International Organization for Standardization atau ISO 1162-1998, kepuasan pengunjung menempati urutan pertama dari 29 indikator untuk pengukuran kinerja pustakaan. Kepuasan dapat diartikan

² <http://digilib.undip.ac.id/index.php/weblinks/open-educational-resources/38-lain/artikel/47-standarisasi-perpustakaan-perguruan-tinggi> (Diakses tanggal 13 Maret 2015)

sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang dibutuhkannya. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima.³

Universitas Negeri Jakarta (UNJ) memiliki Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan yang terbuka untuk semua kalangan baik mahasiswa, masyarakat umum, maupun dosen. Kepuasan pelanggan yang dalam hal ini berorientasi kepada mahasiswa menjadi tujuan dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan.

Tujuan pengembangan Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) antara lain :

1. Menciptakan organisasi dan manajemen perpustakaan yang lebih baik, terarah, dan komprehensif.
2. Meningkatkan layanan perpustakaan yang efektif dan efisien.
3. Menambah jumlah sarana dan fasilitas perpustakaan.
4. Meningkatkan kerjasama antar perpustakaan perguruan tinggi baik Perguruan Tinggi Negeri (PTN) maupun Perguruan Tinggi Swasta (PTS).
5. Meningkatkan usaha pengabdian pada masyarakat.⁴

Berdasarkan tujuan tersebut peneliti melakukan survei terhadap mahasiswa selaku pengguna pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan melalui hasil wawancara kepada mahasiswa Program Studi Tata

³ <http://amarsuteja.blogspot.com/2013/01/kepuasan-pengunjung-perpustakaan.html> (Diakses tanggal 16 Maret 2015)

⁴ <http://unj.ac.id/fmipa/content/perpustakaan> (Diakses tanggal 18 Maret 2015)

Niaga Fakultas Ekonomi, peneliti mendapatkan beberapa keluhan permasalahan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan perpustakaan yaitu, fasilitas didalam perpustakaan, kelengkapan koleksi buku-buku, termasuk buku terbitan baru, citra perpustakaan, serta penerapan pelayanan prima.

Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan. Seringkali terjadi masalah ketiadaan atau ketidakberdayaan fasilitas. Mulai dari ketiadaan tempat, ketiadaan koleksi, serta ketiadaan sarana pendukung, dan sarana prasarana lainnya. Biasanya tiap perpustakaan mempunyai karakteristik masing-masing dalam perencanaan fasilitas. Namun yang terpenting dalam pengelolaan fasilitas harus memperhatikan Kenyamanan, (*comfort*), Terbuka (*welcome*), dan bersahabat bagi pengunjung (*User Friendly*).⁵

Rasa puas dapat dirasakan bila pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan tercapai. Untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan tersebut, diperlukan fasilitas yang memadai. Namun, pihak Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) kurang memperhatikan perkembangan perpustakaan serta fasilitas yang dapat menunjang perpustakaan. Kurangnya jumlah mesin fotocopy yang hanya tersedia satu unit di lantai 6 dan terbatasnya jumlah komputer yang digunakan untuk menelusuri koleksi buku dan jurnal di perpustakaan.

⁵ <http://pujihastuti.blogspot.com/2012/07/fasilitas-perpustakaan.html> (Diakses tanggal 16 Maret 2015)

Alasan mahasiswa datang ke perpustakaan adalah untuk mencari referensi dan informasi ilmiah yang diperlukan. Perpustakaan dapat dikatakan berhasil apabila perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pelanggannya dan memiliki koleksi yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pelanggannya serta relevan dengan kebutuhannya. Tentunya, sumber informasi berupa buku serta jurnal yang digunakan tidak cukup satu.

Dalam menunjang keberhasilan program lembaga induknya, perpustakaan mengalami hambatan yang salah satunya adalah penyediaan koleksi buku, termasuk terbitan taun baru yang benar-benar bermanfaat dan berhubungan erat dengan kebutuhan pelanggannya. Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan Universitas Negeri Jakarta (UNJ) sebagai salah satu sarana penyedia informasi dituntut memiliki kelengkapan koleksi buku, termasuk terbitan terbaru. Namun, pada kenyataannya perpustakaan masih belum memiliki kelengkapan koleksi buku, termasuk buku dengan terbitan tahun terbaru. Hal ini membuat pelanggan enggan berlama-lama di perpustakaan dan mengakibatkan kepuasan pelanggan menjadi rendah.

Citra adalah sesuatu yang tampak atau terasa karena memang ada. Karena itu sangat beralasan jika seseorang mencoba membuat citra dirinya sedemikian rupa sehingga memberi keuntungan kepada dirinya. Pada batas-batas tertentu, memang ini diluar kemampuannya, tetapi sangat mungkin untuk membentuk suatu citra khusus yang akan melekat pada seseorang atau organisasi. Yang diharapkan tentunya citra tersebut akan member keuntungan kepada orang atau organisasi dalam jangka panjang. Sebuah organisasi atau

lembaga dapat saja mempunyai citra yang baik, atau sebaliknya citra yang buruk dari kalangan pelanggannya. Perpustakaan bisa saja dapat mendapat citra yang positif atau negatif dimata pengguna atau pelanggan dan dipihak pimpinan. Dengan membangun citra yang baik (*image building*), perpustakaan akan banyak mengalami perubahan dalam arti perbaikan perhatian yang akan dirasakan dimasa yang akan datang. Pustakawan dapat pula menunjukkan sebuah cita positif perpustakaan dengan menciptakan sebuah perpustakaan yang bersih, tertata rapih, pustakawannya senang membantu pengguna, bersikap ramah, serta layanannya cepat dan efisien.⁶

Citra Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan Universitas Negri Jakarta (UNJ) turut pula mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan perpustakaan. Pembicaraan dari mahasiswa satu ke mahasiswa lain dapat membentuk suatu citra yang kemudian melekat pada perpustakaan. Dengan adanya citra perpustakaan yang baik, maka pelanggan akan memanfaatkan perpustakaan dengan sebaik-baiknya.

Pada kenyataanya cita yang terbentuk saat ini adalah citra yang cenderung negatif, yaitu perpustakaan sebagai tempat yang membosankan, perpustakaan sebagai tempat yang kuno dan tidak memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini disebabkan karena banyak mahaasiswa yang berpendapat bahwa perpustakaan hanya berisi buku-buku dan didukung oleh kurangnya minat membaca diperpustakaan. Terlebih lagi, koleksi buku di perpustakaan yang belum lengkap. Kerap kali pelanggan kecewa buku yang

⁶ <http://sumsel.tribunnews.com/2014/01/04/citra-dan-identitas-perpustakaan> (Diakses pada tanggal 16 Maret 2015)

dicari tidak ada, baik pada komputer penelusuran buku maupun rak buku, serta buku-buku di perpustakaan yang masih didominasi dengan buku terbitan lama.

Penerapan pelayanan prima juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelayanan prima dapat dijadikan tolak ukur seberapa puas pelanggan dalam memanfaatkan perpustakaan. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai salah satu bentuk kepedulian pustakawan kepada pelanggan yang berkunjung ke perpustakaan. Oleh sebab itu, pustakawan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan, sehingga kebutuhan mahasiswa terpenuhi dan tercipta kepuasan yang maksimal, seperti memberikan kemudahan prosedur administrasi

Untuk mencapai tujuan pelayanan yang prima dan berkualitas, perpustakaan dituntut untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa dan pelanggan lainnya. Tidak saja terpenuhinya sumber-sumber informasi tetapi perlu juga diperhatikan fasilitas-fasilitas fisik, pelayanan dari pustakawan, dan teknologi yang dapat membantu proses pelayanan sehingga tercapai kepuasan pengunjungnya.

Layanan perpustakaan atau layanan pustaka merupakan layanan informasi pustaka/sumber informasi yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Layanan ini merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa perpustakaan kepada pengunjung atau pemustaka.⁷

⁷ http://www.academia.edu/5319912/LAYANAN_PERPUSTAKAAN (diakses tanggal 13 Maret 2015)

Dengan kata lain, pustakawan harus memberikan pelayanan prima (*excellent service*) kepada setiap pelanggan yang dalam hal ini adalah mahasiswa agar dapat membantu dan mencari informasi serta buku-buku yang mereka butuhkan. Selain pelayanan prima, kenyamanan, fasilitas dan kelengkapan koleksi buku yang diberikan oleh perpustakaan juga merupakan faktor utama untuk meningkatkan kemauan belajar dan minat baca mahasiswa di perpustakaan.

Berkaitan dengan pelayanan prima perpustakaan, kendala yang lazim ditemui di setiap perguruan tinggi adalah bahwa sebagian besar pegawai tidak memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan. Meskipun secara kondisional ada sebagian pegawai perpustakaan telah memiliki pengalaman kerja sebagai pegawai perpustakaan yang memadai. Tetapi, pengalaman tanpa didukung pengetahuan yang relevan menyebabkan inovasi dan kreativitas kurang optimal dibandingkan dengan jika pegawai memiliki pengalaman dan pengetahuan yang mendukung.⁸

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa rendahnya kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya, fasilitas didalam perpustakaan yang kurang memadai, kelengkapan koleksi buku-buku termasuk buku terbitan baru tahun buku, citra perpustakaan dimata pelanggan, serta kurangnya penerapan pelayanan prima yang dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan. Berdasarkan latar belakang

⁸ <http://www.sumbarprov.go.id/read/99/12/14/59/290-teras-sumbar/artikel/993-komunikasi-pelayanan-primaperpustakaan.html> (Diakses tanggal 14 Maret 2015)

masalah di atas peneliti tertarik untuk meneliti mengenai pelayanan prima dengan kepuasan pelanggan pada mahasiswa di Unit Pelaksana Teknis (UPT) perpustakaan Universitas Negeri Jakarta (UNJ).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dikemukakan bahwa masalah yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) pada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta juga disebabkan oleh hal-hal sebagai berikut :

1. Kurangnya fasilitas yang memadai.
2. Kurang lengkapnya koleksi buku-buku termasuk buku terbitan baru tahun buku.
3. Citra perpustakaan yang negatif.
4. Kurangnya pelayanan prima.

C. Pembatasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas, masalah kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) merupakan permasalahan yang luas dan sangat kompleks. Berhubung keterbatasan yang dimiliki peneliti dari segi dana dan waktu untuk pemecahan masalah tersebut maka peneliti membatasi masalah yang diteliti hanya pada masalah “ Hubungan antara pelayanan prima (*excellent service*) dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut : Apakah terdapat hubungan antara pelayanan prima (*excellent service*) dengan kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*) di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta ?

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kegunaan Teoretis

Dapat memperkaya konsep atau teori yang mendukung perkembangan ilmu pemasaran. Dan memperdalam teori-teori dari berbagai sumber khususnya mengenai pelayanan prima (*excellent service*) dan kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*).

2. Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk dapat menambah wawasan pengetahuan peneliti mengenai sejauh mana hubungan pelayanan prima (*excellent service*) dengan kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction*).

b. Bagi Perpustakaan (Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta)

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perpustakaan yang dapat digunakan di dalam menentukan strategi pelayanan prima yang

lebih efektif dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (*Excellent service*) yang berorientasi kepada mahasiswa.

- c. Bagi Mahasiswa Program Studi Tata Niaga Fakultas Ekonomi UNJ
Sebagai bahan pertimbangan bagi mahasiswa pelanggan Unit Pelaksana Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, dimana dalam melakukan penggunaan jasa perpustakaan harus lebih memperhatikan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berorientasi kepada mahasiswa (*customer satisfaction*).
- d. Bagi Fakultas Ekonomi UNJ
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan mengenai suatu studi mengenai hubungan pelayanan prima (*excellent service*) dengan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*). Dan sebagai bahan perbandingan dari studi teoritis yang didapatkan dalam perkuliahan, serta dapat dijadikan referensi untuk penelitian yang akan datang.