

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan. Perpustakaan yang bertujuan memenuhi kebutuhan informasi pengajar dan mahasiswa di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi dapat juga terbuka untuk publik dengan lingkungan yang kondusif bagi civitas akademika yang mampu memperkaya proses pembelajaran, mendorong proses berpikir rasional yang independen, serta mendorong pengembangan diri seoptimal mungkin.

Dalam memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika perpustakaan perguruan tinggi perlu diketahui kebutuhan mahasiswa dan dosen dalam menunjang proses perkuliahan dan penelitian di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan lembaga pendidikan tinggi seperti, universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan lembaga perguruan tinggi lainnya.

Perpustakaan diharapkan menyediakan ruangan yang dapat menghimpun mahasiswa didalamnya untuk berkegiatan dengan komposisi ruangan sebagai berikut:

Tabel 1.1
Komposisi Ruang Perpustakaan

Jumlah Mahasiswa	Luas Ruang (m²)	Komposisi Ruang
> 1.000	200	1) area koleksi 45%
1.000 – 2.500	500	2) area pemustaka 25%
2.501 – 5.000	1.000	3) area kerja 10%
5.001 – 7.500	1.500	4) area lain/toilet, ruang tamu, seminar/teater, lobi
7.501 – 10.000	2.000	
10.001 – 20.000	4.000	20%

Sumber: SNP Perguruan Tinggi 010:2011

Setelah memenuhi kebutuhan ruang bagi pemustaka, perpustakaan diharapkan dapat menghadirkan koleksi yang memenuhi kebutuhan pemustaka dalam menunjang kebutuhan perkuliahan, referensi, hiburan, dan lainnya. Berikut ini koleksi perpustakaan yang terdiri dari:

Tabel 1.2

Komposisi Koleksi Perpustakaan

Jumlah Koleksi	Jumlah Koleksi
a) buku (buku teks, buku penunjang kurikulum, buku bacaan, buku referensi dan buku biografi);	1) buku teks 1 eksemplar per mata pelajaran per peserta didik 2) buku panduan pendidik 1 eksemplar per mata pelajaran per guru bidang studi 3) buku pengayaan dengan perbandingan 60% nonfiksi dan 40% fiksi, dengan ketentuan bila 1 sampai 6 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.000 judul, 7 sampai 12 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 1.500 judul, 13 sampai 24 rombongan belajar jumlah buku sebanyak 2.000 judul.
b) terbitan berkala (majalah, surat kabar);	
c) <i>audio visual</i> ;	
d) multimedia	

Sumber: SNP Perguruan Tinggi 010:2011

Selain itu, tenaga perpustakaan perguruan tinggi terdiri dari pustakawan, tenaga teknis perpustakaan (staf), dan kepala perpustakaan. Berikut ini kriteria tenaga pustakawan yang terdiri dari:

Tabel 1.3

Kriteria Tenaga Pustakawan

Kriteria	Jumlah Tenaga
Perpustakaan dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang pustakawan;	1) Untuk 500 mahasiswa pertama : 1 orang pustakawan dan 1 orang staf 2) Untuk setiap tambahan 2000 mahasiswa - ditambahkan 1 orang pustakawan 3) Perpustakaan memberikan kesempatan untuk pengembangan sumber daya manusianya melalui pendidikan formal dan nonformal kepustakawanan.

Sumber: SNP Perguruan Tinggi 010:2011

Pusat Layanan Perpustakaan Universitas YARSI merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang dinaungi oleh Universitas YARSI dalam menunjang kegiatan perkuliahan serta mendukung terciptanya Tri Dharma (Pendidikan, Penelitian, dan Pengabdian). Universitas YARSI yang berlokasi di Jalan Letjen Suprpto, Cempaka Putih, Jakarta Pusat merupakan salah satu perguruan tinggi bernafaskan Islam terbesar yang berada di Jakarta. Pusat Layanan Perpustakaan Universitas YARSI bergerak dibidang layanan koleksi, keanggotaan, dan sarana prasarana yang ada didalamnya untuk memenuhi kebutuhan informasi serta pengetahuan bagi seluruh civitas akademik (mahasiswa, dosen, dan karyawan).

Sistem pengelolaan yang baik sangat diperlukan dalam segi memberikan layanan optimal bagi pemustaka, fasilitas yang memadai serta memuaskan yang di berikan kepada pemustakanya. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu memahami karakteristik dan perilaku pemustaka.

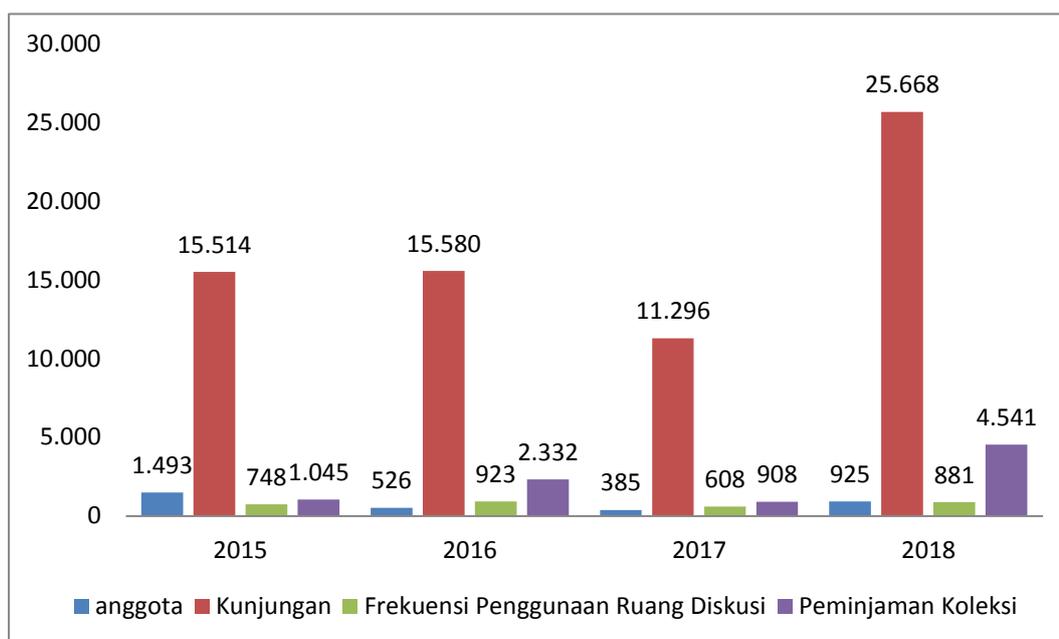
Pusat Layanan Perpustakaan Universitas YARSI merupakan bagian dari perguruan tinggi dalam memberikan informasi dan layanan yang baik bagi sivitas akademika perguruan tinggi. Berdasarkan data yang diperoleh dari rekapitulasi hasil formulir perhitungan kritik dan saran periode Agustus-November 2019, rata-rata seluruh mahasiswa/i mengatakan bahwa fasilitas dan koleksi di Pusat Layanan Perpustakaan Universitas YARSI kurang mencukupi. Beberapa pernyataan mengeluhkan bahwa aksesibilitas internet dan ketersediaan ruang diskusi kurang mengakomodasi pemustaka perpustakaan.

Kualitas merupakan pemenuhan suatu harapan akan sesuatu yang berhubungan dengan produk, jasa, ataupun manusia, dapat dijelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas di dalam perpustakaan digunakan untuk mengukur seberapa bagus tingkat layanan yang telah diberikan mampu memenuhi keinginan ataupun harapan pemustaka. Dengan adanya kualitas pelayanan didalam perpustakaan umum hal tersebut juga akan menumbuhkan suatu kepuasan pada pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat dari berbagai segi maupun sarana dan prasarana yang telah disediakan (Deming, 1986).

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pemustaka salah satunya adalah koleksi perpustakaan. Faktor koleksi dan kemudahan akses pencarian koleksi adalah faktor yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di

perpustakaan. Koleksi bahan pustaka merupakan wadah informasi yang dituangkan ke berbagai bentuk media untuk dilayankan kepada pemustaka perpustakaan”. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa koleksi perpustakaan adalah sekumpulan bahan pustaka yang disajikan dalam bentuk cetak atau non cetak yang dikelola perpustakaan untuk memenuhi informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Kualitas layanan perpustakaan akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pemustaka perpustakaan. Kepuasan pemustaka merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima. Pemustaka perpustakaan yang loyal adalah orang yang melakukan kunjungan ulang ke perpustakaan (Zeithaml, Bitner, Gremler, 2009).



Sumber: Senayan Library Management System (SLiMS) Universitas YARSI

Gambar 1.1
Data Akumulasi Mahasiswa/i pada Pusat Layanan Perpustakaan
Universitas YARSI

Berdasarkan Gambar 1.1, jumlah mahasiswa/i yang datang ke Perpustakaan Universitas YARSI untuk tahun 2018 adalah 25.668 orang atau 2.139 perbulannya dan rata-rata 71 pengunjung setiap harinya, dan data pengunjung relatif naik turun dari tahun 2015. Hal ini menunjukkan tingkat

loyalitas pengunjung perpustakaan yang meningkat signifikan dari tahun 2017 dan 2018 karena diadakan kewajiban untuk mengisi daftar kunjungan setiap hadir ke dalam perpustakaan.

Keanggotaan Perpustakaan Universitas YARSI untuk tahun 2018 adalah 925 orang, dan data keanggotaan relatif naik turun dari tahun 2015. Hal ini menunjukkan mahasiswa/i tidak sepenuhnya menjadi anggota perpustakaan karena memang dikenakan biaya administrasi dan prosedur yang dilakukan berjalan kurang efisien.

Frekuensi penggunaan ruang diskusi Perpustakaan Universitas YARSI untuk tahun 2018 adalah 881 kali, dan data penggunaan ruang diskusi Perpustakaan Universitas YARSI relatif naik turun dari tahun 2015. Hal ini menunjukkan tidak tersedianya jumlah ruangan yang dapat menampung mahasiswa/i untuk melakukan pembelajaran mandiri ketika di perpustakaan.

Frekuensi peminjaman koleksi Perpustakaan Universitas YARSI untuk tahun 2018 adalah 4.541 kali, dan data peminjaman koleksi Perpustakaan Universitas YARSI relatif naik turun dari tahun 2015. Hal ini menunjukkan banyak anggota perpustakaan yang meminjam koleksi secara intensif dalam rangka mendukung perkuliahan dan sebagai bahan referensi.

Dengan indikasi diatas penulis melihat bahwa Perpustakaan Universitas YARSI di beberapa tahun terakhir memiliki jumlah pengunjung yang relatif turun naik yang cukup signifikan. Hal ini perlu diadakannya penelitian di Perpustakaan Universitas YARSI terkait dengan pelayanan telah yang dirasakan oleh pemustaka selama mengunjungi Perpustakaan Universitas YARSI, apakah sudah cukup baik, atau masih memerlukan beberapa perbaikan. Hal ini tentu saja akan sangat berguna tentu saja untuk mengevaluasi pelayanan yang telah diberikan oleh Perpustakaan Universitas YARSI, serta dapat diketahui seberapa besar tingkat loyalitas melalui kepuasan pemustaka serta hal yang diharapkan pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Universitas YARSI.

Selain itu juga berpedoman pada Standar Nasional Perpustakaan, SNP 006:2011 tentang perpustakaan perguruan tinggi, pengelola perpustakaan harus memperhatikan beberapa hal salah satunya memperhatikan loyalitas pemustaka melalui kepuasan pemustaka dengan melakukan tata kelola yang baik atau *good governance*.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) yaitu analisis perhitungan kepuasan dan loyalitas pemustaka melalui dimensi LibQUAL (kinerja petugas, akses informasi, petunjuk dan sarana akses, sarana dan prasarana perpustakaan) menggunakan analisis jalur (*path analysis*) dengan alat analisis Lisrel.

1.2 Rumusan Masalah

Seiring bervariasinya kepuasan pemustaka maka sangat ideal jika diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan, dikarenakan mahasiswa/i Universitas YARSI merupakan civitas akademika yang intensif dalam menggunakan perpustakaan. Dalam realitanya kualitas pelayanan belum mencapai kondisi tingkat yang optimal. Hal inilah yang mendorong untuk dilakukan penelitian terkait faktor apa yang memengaruhi kualitas pelayanan dalam memuaskan pemustaka. Berdasarkan rumusan ini maka pertanyaan penelitian yang diajukan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh LibQUAL terhadap Kepuasan Pemustaka Universitas YARSI?
- 2) Bagaimana pengaruh LibQUAL terhadap Loyalitas Pemustaka Universitas YARSI?
- 3) Bagaimana pengaruh Kepuasan Pemustaka terhadap Loyalitas Pemustaka Universitas YARSI?
- 4) Bagaimana pengaruh LibQUAL terhadap Loyalitas Pemustaka melalui Kepuasan Pemustaka Universitas YARSI?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pertanyaan penelitian yang ada maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh LibQUAL terhadap Kepuasan Pemustaka Pusat Layanan Perpustakaan Universitas YARSI.
- 2) Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh LibQUAL terhadap Loyalitas Pemustaka Pusat Layanan Perpustakaan Universitas YARSI.
- 3) Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh Kepuasan Pemustaka terhadap Loyalitas Pemustaka Pusat Layanan Perpustakaan Universitas YARSI.
- 4) Untuk menganalisis dan mendeskripsikan pengaruh LibQUAL terhadap Loyalitas Pemustaka melalui Kepuasan Pemustaka Pusat Layanan Perpustakaan Universitas YARSI.

1.4 Batasan Penelitian

Batasan-batasan dalam penelitian diantaranya:

- 1) Subjek Penelitian ini yaitu mahasiswa/i Universitas YARSI.
- 2) Variabel dalam penelitian ini diantaranya, LibQual (kinerja petugas, akses informasi, petunjuk dan sarana akses, sarana dan prasarana, kepuasan, dan loyalitas pemustaka).

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan sebagai berikut :

- 1) Bersifat Teoritis :
Untuk kepentingan peneliti dalam rangka menerapkan ilmu yang diperoleh selama proses belajar pada jurusan Manajemen khususnya konsentrasi bidang Pemasaran sehingga dapat menambah kemampuan dalam memahami aspek pemasaran tersebut, serta menambah pengetahuan dan pengalaman dalam melakukan penelitian baik secara teoritis maupun praktis.

2) Bersifat Praktis :

Bagi institusi, khususnya pada Pusat Layanan Perpustakaan Universitas YARSI, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pemustaka.

3) Untuk menambah informasi sumbangan pemikiran dan pengetahuan penelitian bagi siapa saja yang ingin mengembangkan penelitian kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan pemustaka.