

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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 swasta 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 swasta pun meningkatkan kinerja dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat khususnya insan akademik. Hal tersebut juga dapat memotivasi lembaga perguruan tinggi swasta 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 terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi swasta juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra image konsumen khususnya mahasiswa.

Kotler (dalam Assegaf,2009) kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Assegaf (2009) hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa,akan tetapi berdasarakan persepsi pelanggan.

Salah satu unit jasa yang ada di perguruan swasta seperti Unika Widya Mandala Madiun adalah jasa suatu unit yang memberikan jasa di bidang kepustakaan. Kebutuhan konsumen khususnya mahasiswa terhadap ilmu pengetahuan dan media edukasi lainnya merupakan hal yang sulit untuk dipisahkan karena perpustakaan merupakan salah satu sarana penunja ng akademik dibutuhkan jasa konsumen seperti mahasiswa.Hampir semua insan akademik membutuhkan jasa perpustakaan untuk menunjang aktivitasnya dalam menempuh pendidikan atau sebagai sarana untuk mencari ilmu pengetahuan,sehingga sarana perpustakaan memang sangat dibutuhkan oleh mahasiswa. Fakultas mempunyai harapan agar perpustakaan dapat menjadi pusat informasi dan edukasi bagi mahasiswa.

Perpustakaan Unika Widya Mandala bertujuan menyediakan prasarana bagi mahasiswa mengakses informasi dan meminjam media pendidikan seperti buku,jurnal,majalah,dan lain-lain. Perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun dengan memperbaiki sarana dan prasarana serta berupaya menyediakan informasi yang terbaru dan semua dilakukan agar mahasiswa puas dan mau berkunjung kembali.

Assegaf (2009) pada umumnya, pelayanan jasa yang diberikan 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 Unika Widya Mandala Madiun dapat mempertahankan citra positif 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 tidak mau, maka akan menimbulkan *image negative* dan dapat membuat mahasiswa tidak mau berkunjung kembali dan menimbulkan berkembangnya informasi negatif di mahasiswa lain.

Memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa bukanlah merupakan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan mahasiswa. Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa mau berkunjung ke perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun. dan dari hubungan tersebut pengelola perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga pengelola perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun dapat meningkatkan hal-hal yang dapat membuat mahasiswa senang atau puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun sendiri mempunyai beberapa pelayanan perpustakaan yang ada, seperti perpustakaan sirkulasi untuk pelayanan peminjaman buku dan perpustakaan untuk mahasiswa yang ingin mencari referensi tugas akhir seperti skripsi. Adapun penelitian ini dilakukan di perpustakaan di Unika Widya Mandala Madiun. Perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun merupakan salah satu jasa untuk pelayanan mahasiswa yang berkomitmen untuk menyediakan sarana dan fasilitas media edukasi untuk menunjang kegiatan akademik.

Namun pada kenyataannya, pelayanan perpustakaan yang diberikan pengelola perpustakaan belum memuaskan mahasiswa dan ini menjadi tugas bagi pengelola perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun. Untuk mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dan berupaya meningkatkan pelayanan dengan sarana yang ada.

Menurut Parasuraman(dikutip oleh Griselda dan Panjaitan,2007)faktor utama yang mempengaruhi pelayanan atau jasa adalah jasa yang diharapkan dan jasa yang diterima.Apabila jasa yang diterima konsumen sama dengan yang diharapkan,maka persepsi bahwa kualitas jasa tersebut baik atau positif dan demikian pula sebaliknya. Oleh karena itu,baik tidaknya kualitas atau pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan dari penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumen secara konsisten lainnya adalah integritas perpustakaan sehingga dapat menambah koleksi media edukasi dan membangun kebersamaan yang lebih erat antar mahasiswa.

Untuk meningkatkan pelayanan,maka diperlukan kritik dan saran dari mahasiswa agar pengelola perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun dapat menyediakan sarana dan pelayanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa. Setiap mahasiswa mempunyai penilaian sendiri terhadap pelayanan yang diterima,sehingga pengelola peningkatan kualitas pelayanan karmena sulit bagi pengelola bila harus memenuhi semua kebutuhan mahasiswa karena berbagai keterbatasan.Persepsi pelanggan dapat dipengaruhi oleh kinerja dan kualitas jasa yang ditermnya, oleh karena itu pengelola perpustakaan harus berusaha meningkatkan kinerjanya agar mahasiswa merasa puas dan mau berkunjung kembali.

Untuk mengetahui apakah pengelola perpustakaan referensi Unika Widya Mandala Madiun sudah memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan

mahasiswa, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PENGGUNA JASA PERPUSTAKAAN Unika Widya Mandala Madiun**

B. Rumusan Masalah

1. Apakah *tangible* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun?
2. Apakah *reliability* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun?
3. Apakah *responsiveness* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun?
4. Apakah *assurance* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun?
5. Apakah *emphaty* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun?
6. Apakah *tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengguna perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh *Tangible* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun.
2. Untuk menguji pengaruh *Reliability* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun

3. Untuk menguji pengaruh *Responsiveness* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun
4. Untuk menguji pengaruh *Assurance* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun
5. Untuk menguji pengaruh *Emphaty* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun
6. Untuk mengetahui *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* secara bersama-sama berpengaruh terhadap tingkat kepuasan mahasiswa pengunjung perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun

D. Manfaat Penelitian

1. Penelitian ini di harapkan dapat memberikan input yang positif bagi pihak manajemen kualitas pelayanan perpustakaan Unika Widya Mandala Madiun untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan.
2. Bagi pengelola perpustakaan referensi Unika Widya Mandala Madiun

Dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan

Dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat dijadikan pertimbangan bagi pengelola mengenai hal-hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatan dalam rangka memberikan pelayanan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan penelitian ini, sistematika penelitian disusun secara kompherensif yang akan diuraikan sebagai berikut::

BAB:1PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

BAB:2 TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Berisi tentang landasan teori, penelitian terdahulu dan pengembangan hipotesis, dan kerangka pemikiran.

BAB:3 METODELOGI PENELITIAN

Berisi tentang desain penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian dan definisi operasional, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB:4 HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisi tentang hasil penelitian secara sistematika kemudian dianalisis dengan menggunakan metode penelitian yang telah ditetapkan selanjutnya dilakukan pembahasan.

BAB:5 SARAN DAN KESIMPULAN

Berisi tentang kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.