

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti ini, kebutuhan masyarakat terhadap informasi merupakan hal yang penting dan menjadi tantangan sendiri bagi penyedia jasa informasi yang ada di Indonesia. Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan dituntut untuk meningkatkan pelayanan, fasilitas di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi lebih meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan, fasilitas pendidikan dan informasi yang dibutuhkan insan akademika. Seperti layaknya perusahaan yang bergerak di dunia bisnis yang produknya berupa barang dan jasa, perpustakaan sebagai lembaga non profit merupakan salah satu unit yang menyediakan jasa layanan informasi, perpustakaan tidak hanya berfokus pada layanan informasinya saja tetapi juga harus memperhatikan reaksi dari pengguna yang memanfaatkan jasa layanannya.

Perpustakaan terdiri dari suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku-buku koleksi, yang dicari dan disusun demikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca<sup>1</sup>. Perpustakaan dapat membantu

---

<sup>1</sup> Agus Arwani, "Peranan Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Perguruan Tinggi," *Jurnal Libraria*, Vol. 4, No. 1, (Juni 2016), hlm 28 – 29.

proses penelitian dengan mengumpulkan pelastarian dan menyediakan sumber informasi yang relavan untuk komunitas peneliti. Sistem perpustakaan yang efektif dan efisien dapat memberikan kontirbusi yang signifikan kepada para dosen, mahasiswa dan pengembangan pengguna lainnya dalam prespektif yang lebih luas<sup>2</sup>. Tidak dapat dipungkiri lagi bahwa perpustakaan sebagai salah satu basis penyangga peradaban bangsa. Kepuasan pengguna perpustakaan akan merasakan kebutuhan dan keinginannya terpenuhi apabila faktor-faktor dari kepuasan pengguna perpustakaan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan yaitu pelayanan, fasilitas dan produk.

Pelayanan pada dasarnya kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki<sup>3</sup>. Perguruan tinggi juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas layanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra atau *image* pengguna khususnya mahasiswa. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi harapan pengguna secara konsisten.

Dalam mendapatkan layanan perpustakaan, pengguna ingin selalu mendapatkan kepuasan. Pengguna akan merasa puas apabila dapat

---

<sup>2</sup> N.Sivathaasan, "Impact of Library on User Satisfaction: A Case study", European Journal of Business and Management, Vol. 5, No. 13, 2013, hlm : 141.

<sup>3</sup> M. Nur Riyanto, "Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah", (Bandung: Alfabeta, Maret 2012), Cet. II, hlm : 201.

menemukan informasi yang relevan dengan kebutuhannya. Pengguna juga akan merasa puas apabila dalam melayani pustakawan bersikap ramah, sopan, penuh kemitraan dan fasilitas-fasilitas yang tersedia juga harus mendukung, sehingga dalam pemanfaatan perpustakaan pengguna akan merasa nyaman dengan fasilitas yang tersedia. Ruang perpustakaan menjadi salah satu faktor yang dapat memperlancar pelaksanaan tugas-tugas kepastakwaan. Tanpa adanya ruangan tidak akan dapat menjalankan perpustakaan dengan berhasil dipandang dari segi administrasi dan organisasi, maka selalu menjadi faktor yang menentukan. Gedung dan fasilitas sebagai unsur yang mutlak harus ada di perpustakaan. Tanpa adanya fasilitas, perpustakaan tidak berarti apa-apa dimata pengguna.

Produk dapat berupa barang atau jasa yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan seseorang. Bukan hanya dari segi pelayanan dan fasilitas saja yang mendukung terbentuknya kepuasan pengguna perpustakaan akan tetapi produk jasa atau koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor kepuasan itu terwujud. Perpustakaan harus menerapkan strategi dan kebijakan, sehingga dapat mencapai sasarannya. Menurut tjiptono dalam sulastriningsih “bahwa konsumen akan memilih produk-produk yang menawarkan kualitas, kinerja atau ciri-ciri inovatif terbaik”, sehingga membuat pengguna loyal terhadap suatu perpustakaan maka perpustakaan harus memahami keinginan dan kebutuhan pengguna. Hal ini dikarenakan loyalitas pengguna merupakan tujuan akhir dari penyedia jasa seperti perpustakaan. Penilaian pengguna mengenai pelayanan perpustakaan

tersebut, bertujuan untuk mengetahui seberapa persepsi dan sikap pengguna bagi perpustakaan sangat penting untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna serta dapat mengetahui kepuasan pengguna. Oleh karena itu, informasi mengenai kepuasan pengguna dapat menjadi kritik dan masukan bagi strategi pelayanannya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, salah satu sumber dari jurnal internasional yang berjudul "*Service quality and customer satisfaction in academic libraries Persepective from a Malaysian university*" yang diteliti oleh Kaur Kiran hasil dari penelitian tersebut hasil mengungkapkan bahwa staf akademik merasa kualitas layanan perpustakaan hanya di atas rata-rata. Staf perpustakaan dianggap cukup membantu dan mampu menanamkan kepercayaan pada pengguna perpustakaan. Staf akademik juga percaya bahwa memiliki dampak positif pada pengajaran, pembelajaran, dan penelitian mereka. Keseluruhan kepuasan dengan layanan perpustakaan menerima penilaian yang memuaskan<sup>4</sup>. Dari penelitian terdahulu yang telah melakukan penelitian di perpustakaan malaysia yang menjadi tujuan penelitian adalah staf akademik, maka penulis melakukan penelitian yang tujuan peneltiannya adalah pengguna yang terdiri dari Dosen, Karyawan dan Mahasiswa/i.

Salah satu fasilitas yang ada di perguruan tinggi seperti Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam adalah fasilitas perpustakaan. Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam merupakan salah satu perpustakaan dari

---

<sup>4</sup> Kaur Kiran, "*Service quality and customer satisfaction in academic libraries Persepective from a Malaysian university*", Journal Internasional Library Review Vol. 59, No. 4, (2010), hlm : 261.

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang merupakan satu unit jasa yang memberikan jasa dibidang kepustakaan. Pelayanan, fasilitas dan produk sangat penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas sehingga menjadi hal yang harus dipikirkan oleh perpustakaan. Perpustakaan FEBI dituntut untuk selalu dapat mencermati dan tanggap terhadap kebutuhan penggunanya. Mulai dari kebutuhan yang *relavan, up to date*, dengan di dukung fasilitas-fasilitas dan pelayanan pustakawan yang tanggap dalam memahami kebutuhan penggunanya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, mengidentifikasi adanya *research gap* dari variable independen yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

**Tabel 1.1**

***Research gap* Pelayanan terhadap Kepuasan**

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif antara pelayanan terhadap kepuasan	• Kaur Kiran
	Tidak terdapat pengaruh antara pelayanan terhadap kepuasan	• Kusuma Wijayanto

Sumber : Kaur Kiran (2010) dan Kusuma Wijayanto (2015).

Pengaruh pelayanan terhadap kepuasan yang diteliti oleh Kaur Kiran menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusuma Wijayanto yang menunjukkan bahwa pelayanan (jaminan, keandalan, perhatian) tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

**Tabel 1.2**  
***Research gap* Fasilitas terhadap Kepuasan**

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif antara fasilitas terhadap kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ninik Srijani</li> <li>• Achmad Sukma Hidayat</li> </ul>
	Tidak terdapat pengaruh antara fasilitas terhadap kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ika Selvia Umayana NST</li> </ul>

Sumber : Ninik, Achmad (2017) dan Ika (2017).

Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan yang diteliti oleh Ninik Srijani dan Achmad Sukam Hidayat menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ika Selvia Umayana Nst yang menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

**Tabel 1.3**  
***Research gap* Produk terhadap Kepuasan**

	Hasil penelitian	Peneliti
Pengaruh Produk terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif antara produk terhadap kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inka Janita S</li> <li>• Suharyono</li> <li>• Andriani K</li> </ul>
	Tidak terdapat pengaruh antara produk terhadap kepuasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ika Mariana Zulaika</li> </ul>

Sumber : Inka, Suharyono, Andriani (2014) dan Ika (2015).

Pengaruh produk terhadap kepuasan yang diteliti oleh Inka Janita S, Suharyono dan Andriani K menunjukkan bahwa produk berpengaruh positif terhadap kepuasan. Hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang

dilakukan oleh Chusnul Chotimah yang menunjukkan bahwa produk tidak berpengaruh terhadap kepuasan.

Dari hasil-hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan, fasilitas dan produk berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, namun tidak semua kejadian empiris sesuai dengan teori yang ada. Dan hal ini diperkuat dengan adanya *research gap* dalam penelitian-penelitian terdahulu. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang berbeda dari variable pelayanan, fasilitas, dan produk yang dipandang berpengaruh terhadap kepuasan.

Dari latar belakang atau fenomena tersebut penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Pelayanan, Fasilitas, Dan Produk Terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang”**.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang ?
3. Apakah produk berpengaruh terhadap terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang ?
4. Apakah pelayanan, fasilitas dan produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
2. Untuk mengetahui apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah produk berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

4. Untuk mengetahui apakah pelayanan, fasilitas, dan produk pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi lembaga, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan layanan, fasilitas, dan produk untuk memuaskan pengguna perpustakaan di perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
2. Bagi penulis, sebagai syarat lulus untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) diharapkan penelitian ini akan mampu menambah wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori yang didapat tentang pengaruh pelayanan, fasilitas, dan produk terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bagi pustakwan, diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dan mengetahui bagaimana pengaruh yang ditimbulkan serta dapat meningkatkan pelayanan, fasilitas dan produk terhadap kepuasan pengguna perpustakaan.
4. Bagi peneliti lain, diharapkan dengan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan atau konsep awal penulisan selanjutnya.

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika ini berguna untuk memberikan gambaran secara jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan secara sistematis susunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan penjelasan dari beberapa teori dari berbagai sumber-sumber referensi buku atau jurnal yang relevan dengan masalah yang ingin diteliti, penelitian sebelumnya yang menjadi landasan penulis untuk melakukan penelitian ini, kerangka pikir teoritis serta hipotesis penelitian yang akan diuji.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian, sumber dan jenis data, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, variabel-variabel penelitian, teknik pengumpulan data (uji asumsi klasik dan uji hipotesis)

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini terdiri dari gambaran umum tentang objek penelitian, karakteristik responden, data deskriptif, hasil analisis data, hasil pengujian hipotesis, dan pembahasan hasil penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini merupakan bab terakhir dimana penulis keberhasilan tujuan dari penelitian. Simpulan juga menunjukkan hipotesis mana yang didukung dan mana yang tidak didukung oleh data. Saran-saran yang berisi keterbatasan dari penelitian yang telah dilakukan dan saran bagi peneliti yang akan datang.