

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Di era globalisasi sekarang ini, persaingan dan kualitas menjadi dua hal penting dalam memenangkan kompetisi di dalam dunia bisnis. Bagi para pebisnis, konsumen adalah faktor penting yang mendukung eksistensi perusahaan. Konsumen juga menjadi faktor penentu apakah suatu produk akan menjadi sesuatu yang dibutuhkan oleh semua orang.

Penilaian konsumen terhadap produk banyak dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya budaya, demografi, status sosial, kelompok, referensi, keluarga, dan faktor luar yang dimiliki oleh penyedia produk, seperti metode pemasaran dan kualitas produk. Setiap upaya yang dilakukan oleh penyedia produk akan memberikan implikasi berupa penilaian konsumen terhadap kualitas produk itu sendiri.

Persaingan bisnis telah mempengaruhi seluruh sektor industri, termasuk di bidang layanan. Persaingan bisnis menjadikan konsumen sebagai fokus utama dalam penyediaan layanan kepada konsumen. Perpustakaan sebagai salah satu unit penyedia layanan, mengalami dampak yang cukup signifikan akibat era globalisasi dan persaingan bisnis. Perpustakaan dituntut untuk peka terhadap respon penggunanya. Oleh karena itu, perpustakaan memiliki kepentingan dalam penyediaan fasilitas dan layanan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi agar dapat memberikan *added value* (nilai tambah) kepada pengguna. Kemampuan perpustakaan dalam menyediakan informasi yang berguna dan dapat dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan akan sangat menentukan nilai dan kepuasan pengguna perpustakaan terhadap layanan perpustakaan.

Dalam terminologi bisnis, kepuasan pelanggan terhadap layanan akan menentukan masa depan dan eksistensi suatu layanan atau produk. Menurut Fandy Tjiptono yang mengutip pendapat Schnaars (1991), kepuasan pelanggan akan memberikan harmonisasi yang baik antara konsumen dengan penyedia layanan sehingga akan mendorong terjadinya pembelian atau pemanfaatan layanan secara

terus menerus (Fandy Tjiptono, 1995, p.24). Hal ini juga dapat dianalogikan dengan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan akan mendorong pengguna untuk semakin aktif mengunjungi perpustakaan.

Berdasarkan ulasan paragraf di atas, maka layanan perpustakaan sangat penting dalam menentukan kepuasan pengguna perpustakaan. Sebagai lembaga nirlaba, perpustakaan perlu membangun hubungan yang baik dengan pengguna perpustakaan untuk menciptakan harmonisasi dan keakraban. Hal ini dilakukan untuk mempertahankan eksistensi dan keberadaan perpustakaan sehingga pengguna akan terus memanfaatkan layanan perpustakaan secara terus menerus.

Upaya perpustakaan dalam memenuhi kepuasan pengguna merupakan suatu bukti bahwa layanan perpustakaan merupakan suatu komponen yang penting dipenuhi oleh perpustakaan. Layanan perpustakaan didefinisikan sebagai sesuatu yang ditawarkan oleh perpustakaan sekaligus juga sebagai indikator kebutuhan dan keinginan pengguna (Brophy, 2000, p.47).

Sebagai organisasi yang berfokus pada layanan, maka respon dan peran pengguna terhadap perpustakaan menjadi hal yang penting. Perpustakaan harus mampu menjadi tempat yang nyaman dalam mengakses informasi, menggunakan informasi, dan mengelola informasi yang diperoleh oleh pengguna.

Di lingkungan perguruan tinggi, peranan perpustakaan dalam mendukung upaya Tri Dharma Perguruan Tinggi sangat dibutuhkan oleh seluruh sivitas akademik. Perpustakaan memiliki peran penting di perguruan tinggi sebagai sumber ilmu pengetahuan. Kemampuan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan perguruan tinggi akan mampu mendorong perguruan tinggi untuk semakin maju dan berkembang melalui kegiatan pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat.

Interaksi perpustakaan dan pengguna perpustakaan saat ini merupakan hal yang menarik sebagai bahan kajian akademis. Tidak dapat dipungkiri bahwa bisnis dan pendidikan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan. Di dalam bisnis, faktor kepuasan menjadi pemicu suatu layanan atau produk bernilai tinggi di pasar, sedangkan di dalam terminologi pendidikan kepuasan pengguna layanan

pendidikan terhadap layanan akan mempengaruhi citra institusi tersebut di dalam masyarakat.

Eratnya dimensi bisnis di dalam dunia pendidikan disadari sepenuhnya oleh Perpustakaan Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Tazkia. Semakin tumbuhnya industri ekonomi syariah dan semakin tingginya permintaan sumber daya manusia di bidang ekonomi syariah menjadikan Perpustakaan Sekolah Tinggi Ekonomi Islam Tazkia untuk turut serta dalam peningkatan kualitas layanan pendidikan. STEI Tazkia juga menyadari bahwa pertumbuhan perguruan tinggi dalam menyediakan program studi Ekonomi Islam di Indonesia saat ini juga semakin baik. Hal ini mendorong STEI Tazkia untuk terus mengoptimalkan potensi dan layanan yang dimilikinya, salah satunya di bidang akademis. STEI Tazkia harus mampu memproduksi lulusan yang berkualitas dengan kemampuan daya saing yang baik di bidang industri. Untuk dapat menciptakan lulusan yang sesuai dengan kebutuhan industri, STEI Tazkia menciptakan suatu sistem akademik yang bertujuan mengawal jalannya proses pembelajaran di perguruan tinggi sehingga mampu memenuhi harapan semua pihak (*gambar terlampir*).

Perpustakaan STEI Tazkia sebagai salah satu komponen di bidang akademik, harus mampu turut berperan dalam membantu proses akademik yang sedang berjalan. Setiap akhir tahun akademik, Perpustakaan STEI Tazkia menjadi tumpuan dalam pemenuhan kebutuhan informasi mahasiswa, salah satunya adalah mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir. Setiap tahun, Perpustakaan STEI Tazkia dihadapkan pada permasalahan dan keluhan mahasiswa tingkat akhir terhadap pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan. Berdasarkan pengalaman tahun 2009, mayoritas mahasiswa tingkat akhir menginginkan pelayanan yang lebih intensif dari perpustakaan, yaitu mencakup ketersediaan buku teks, jurnal, ketersediaan ruangan, pelayanan petugas, dan ketersediaan fasilitas internet.

Berdasarkan pengalaman ini, penulis memandang bahwa perlu dilakukan penelitian terhadap harapan dan opini mahasiswa tingkat akhir terhadap layanan perpustakaan. Yang dimaksud harapan pada penelitian ini adalah layanan yang diinginkan oleh mahasiswa tingkat akhir sedangkan opini menggambarkan pendapat mahasiswa tingkat akhir terhadap layanan perpustakaan. Penelitian ini

dilakukan dengan menggunakan metode LibQual+™ yang dapat mengukur dan menganalisis pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan (LibQual+™, 2003). Kontribusi perpustakaan terhadap pemenuhan kebutuhan mahasiswa tingkat akhir sangat penting dalam menciptakan mahasiswa yang mampu menghasilkan karya akademik yang dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu pengetahuan di STEI Tazkia.

1.2. Perumusan Masalah

Untuk memperoleh gambaran dari permasalahan pada penelitian ini, maka penulis merumuskan permasalahan yang diteliti sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas layanan Perpustakaan STEI Tazkia menurut penilaian mahasiswa tingkat akhir?
2. Bagaimana tingkat kepuasan mahasiswa tingkat akhir terhadap layanan perpustakaan?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah :

1. Mengetahui pendapat dan harapan mahasiswa tingkat akhir terhadap layanan perpustakaan STEI Tazkia.
2. Menganalisis kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan pendapat mahasiswa tingkat akhir STEI Tazkia.

1.4. Manfaat Penelitian

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak dan penyusun kebijakan internal maupun eksternal, yaitu :

1. Memberikan masukan kepada pengelola perpustakaan terhadap layanan perpustakaan yang diberikan.
2. Memberikan umpan balik kepada pengelola perguruan tinggi berupa tingkat kepuasan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan.
3. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan strategis perpustakaan.

1.5. Batasan Penelitian

Penelitian ini membahas tentang kualitas layanan perpustakaan berdasarkan penilaian mahasiswa tingkat akhir STEI Tazkia terhadap layanan perpustakaan. Kegiatan yang dilakukan mencakup identifikasi, pengukuran, analisis, dan deskripsi terhadap kualitas layanan perpustakaan melalui penilaian dan harapan mahasiswa tingkat akhir STEI Tazkia.

1.6. Data

Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang disebarakan kepada responden terpilih yang merupakan mahasiswa tingkat akhir STEI Tazkia.

1.7. Metode Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Adapun metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan responden yaitu dengan menggunakan metode LibQual+TM. Metode ini dikembangkan berdasarkan dimensi Servqual oleh Leonard L. Berry, Valarie A. Zeithaml, dan A. Parasuraman yang mencakup dimensi layanan perpustakaan yaitu *Affect of Service* (sikap petugas perpustakaan terhadap mahasiswa), *Personal Control* (kemampuan petugas perpustakaan dalam membantu mahasiswa dalam penelusuran informasi), *Information Control* (ketersediaan sumber informasi), dan *Library as Place* (aspek fisik dan kenyamanan infrastruktur perpustakaan).