

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era informasi seperti saat ini, informasi sudah menjadi bagian yang penting dan menentukan dalam segala kegiatan di masyarakat. Pemanfaatannya telah merambah keseluruhan aspek kehidupan tidak terkecuali di bidang perpustakaan. Lasa (1998, 65) mengemukakan bahwa perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan berbagai layanan jasa lainnya. Salah satu jenis perpustakaan yang menjadi pusat informasi bagi seluruh lapisan masyarakat adalah perpustakaan umum.

Berdasarkan Undang-undang R.I No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 6 bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi. Sulisty-Basuki (1991, 46) menyatakan bahwa berdirinya Perpustakaan umum didukung, dan didanai dari sumber yang berasal dari masyarakat seperti pajak dan retribusi, yang kemudian dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan. Oleh karena itu, perpustakaan umum berkewajiban untuk memberikan layanan yang terbaik bagi seluruh lapisan masyarakat, karena memang tujuan dibentuknya perpustakaan umum adalah untuk melayani kebutuhan informasi penggunanya.

Sulisty-Basuki (2005, 12) mengemukakan dengan semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, maka pelayanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi. Kualitas pelayanan perpustakaan perlu diperhatikan agar dapat menimbulkan perilaku positif pengguna terhadap layanan yang disediakan maupun terhadap perpustakaan itu sendiri.

Menurut Munir (1998, 56), untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas salah satunya dapat diketahui dengan melihat persepsi pengguna yang merupakan sasaran utama pelayanan. Lembaga yang bergerak pada bidang pelayanan jasa dalam hal ini perpustakaan harus memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan pengguna atau pelanggan karena pelanggan merupakan faktor penentu dalam penilaian kualitas pelayanan jasa. Untuk mengetahui baik dan tidaknya dalam kualitas pelayanan jasa bukanlah dilihat dari sudut pandang atau pihak persepsi penyedia jasa akan tetapi berdasarkan persepsi pengguna/pelanggannya dengan menggunakan atau metode yang sesuai dengan standar baku pelayanan public. Apabila kebutuhan mereka sudah terpenuhi dan merasa puas maka tolak ukur keberhasilan dalam instansi penyedia layanan jasa sudah memberikan hasil kinerja yang baik.

Menurut Kotler (1998), pelayanan yang berkualitas dan memuaskan perlu dilakukan terus menerus meskipun tingkat pengaduan yang diterima rendah, karena pada umumnya sekitar 95 % konsumen yang merasa tidak puas lebih memilih untuk tidak melakukan pengaduan bahkan sebagian besar diantaranya cukup dengan menghentikan pembelian terhadap produk jasa tersebut.

Gay dan Diehl menuliskan, untuk penelitian deskriptif, sampelnya 10% dari populasi, penelitian korelasional, paling sedikit 30 elemen populasi, penelitian perbandingan kausal, 30 elemen per kelompok, dan untuk penelitian eksperimen 15 elemen per kelompok. (*Research Methods for Business, LR. Gay dan P.L. Diehl, 1992*)

Berdasarkan studi pendahuluan yang telah dilakukan , yaitu dengan mendengarkan keluhan langsung dari pelanggan, wawancara pada karyawan bagian pelayanan , dan wawancara kepada 30 pelanggan mengenai pendapat mereka tentang pelayanan yang diberikan Perpustakaan Kota Semarang. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 Jawaban Kepuasan Pengguna Perpustakaan Kota Semarang

No	Jawaban	Jumlah responden
1	Puas	10
2	Tidak Puas	20
Total		30

Dari tabel diatas, menunjukkan terdapat 20 responden yang mengatakan masih belum puas terhadap beberapa pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Kota Semarang sehingga harapan pelanggan terkadang tidak terpenuhi karena kenyataan yang diterima. Seperti pada tabel berikut bahwa Perpustakaan Kota Semarang sebagai Perpustakaan dalam kota perlu menganalisis lebih jauh mengenai kualitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Kota Semarang agar tidak ada gap antara manajemen dan *customer*, sehingga keinginan *customer* terpenuhi dan kepuasan *customer* dapat meningkat. Analisis ini penting untuk memastikan bahwa strategi pelayanan yang di jalankan Perpustakaan Kota Semarang tepat dan dapat benar-benar memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga Perpustakaan Kota Semarang dapat meningkatkan kualitasnya.

Tabel 1.2 Jumlah pengunjung Perpustakaan Kota Semarang

Waktu Kunjungan	ANGGOTA		
	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Pengunjung
2018	190	327	517
2017	2.994	4.920	7.914
2016	1.583	1.698	3.281
Total	4767	6945	11.712

Sumber: Perpustakaan Kota Semarang

Selain daripada itu, dari tabel diatas jumlah pengunjung perpustakaan kota Semarang diatas, menunjukkan tahun kunjungan 2016 yaitu sebanyak 3281 orang , tahun 2017 sebanyak 7914 orang dan tahun 2018 sebanyak 517 orang. Dilihat dari tabel Terjadi penurunan jumlah pengunjung dari tahun 2017 sebanyak 7914 orang ke tahun 2018 sebanyak 517 orang.

Untuk itu penelitian ini dilakukan agar mengetahui atribut-atribut yang kurang dalam pelaksanaannya, serta perlu ditingkatkan sehingga dapat

meningkatkan pelayanan Perpustakaan Kota Semarang terhadap pengunjung Perpustakaan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latarbelakang diatas, maka perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat layanan Perpustakaan Kota Semarang sehingga dapat segera ditentukan strategi untuk perbaikan layanan Perpustakaan Kota Semarang.

1.3 Pembatasan Masalah

Karena banyak atribut yang mempengaruhi keinginan pengguna dan luasnya permasalahan yang ada, serta keterbatasan yang dihadapi oleh peneliti, maka perlu dilakukan pembatasan untuk penelitian ini yaitu:

1. Penelitian dilakukan mulai tanggal 27 Januari 2018 s.d 27 April 2018.
2. Responden penelitian adalah Anggota Perpustakaan Kota Semarang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui tingkat kepuasan pengunjung Perpustakaan Kota Semarang.
2. Mengetahui tingkat perbandingan antara ekspektasi (harapan) dan persepsi (kinerja perusahaan) dan atribut yang kinerjanya kurang maksimal pada Perpustakaan Kota Semarang.
3. Mengetahui strategi yang perlu dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pada Perpustakaan Kota Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang didapat dari penelitian tugas akhir ini adalah:

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai kepuasan pengguna perpustakaan terhadap Perpustakaan Kota Semarang .
2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan dalam melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan berdasarkan

prioritas secara terus menerus untuk memuaskan pengguna, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan pemahaman pembaca, diorganisasikan dengan sistematika, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjabarkan berbagai hal mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan dilaksanakannya penelitian, manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan laporan yang digunakan dalam penelitian.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori, konsep dan fakta yang menjadi landasan berpikir untuk menganalisis dan membahas permasalahan yang ada. Pada bab ini dijelaskan tentang konsep jasa, kepuasan pengguna, alat ukur, metode pengolahan data, *literature revie*, dan hipotesa penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan mengenai kerangka berpikir yang digunakan untuk mengkaji masalah, tahap-tahap dan prosedur penelitian untuk menggambarkan bagaimana penelitian dilakukan. Langkah-langkah tersebut tersusun dalam bentuk *flowchart*.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menjelaskan tentang pengumpulan data yang diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh responden. Data yang telah terkumpul, selanjutnya diuji validitas dan reliabilitas, kemudian tingkat kepentingan dan kepuasan pelanggan. Pengolahan data yang menggunakan SPSS 12.0 *for windows* dan *Microsoft Excel*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian mengacu pada penelitian serta memberikan saran berupa masukan bagi perusahaan dan penelitian lanjut

