

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis yang mengemban tugas mendukung kegiatan Tri Dharma perguruan tinggi lembaga induknya, dalam hal ini memberikan pelayanan kepada sivitas akademik secara maksimal. Berbagai macam jenis informasi yang dilayankan di Perpustakaan UMS dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pemustaka khususnya sivitas akademik UMS. Perpustakaan UMS dalam upaya meningkatkan layanan diantaranya adalah dengan mengetahui kepuasan pemustaka atau obyek yang dilayani di perpustakaan maka urgensinya penelitian ini perlu dilakukan survei berkaitan dengan kepuasan pemustaka baik kualitatif maupun kuantitatif.

Kepuasan layanan perpustakaan kepada pemustaka dapat dilihat dari upaya perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapannya. Survei tentang kualitas layanan ini secara teoritik dengan menggunakan teori kualitas layanan dalam bidang jasa yaitu menurut Parasuraman, dan Rambat Lupiyoadi (2006:182) dimana model *servis quality* terdiri dari lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Dalam survei ini ditentukan sampel pemustaka Perpustakaan UMS dari sivitas akademika UMS yaitu mahasiswa, dosen dan tenaga kependidikan yang telah menggunakan perpustakaan UMS. Adapun variabel kepuasan pemustaka diukur dalam 6 dimensi kepuasan yaitu:

1. Kepuasan Pemustaka (Y) adalah penilaian pemustaka yang diberikan setelah menggunakan layanan jasa perustakaan UMS.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan dan sikap karyawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kesedian dan kesiapan petugas perpustakaan dalam memberikan dan membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya.
4. Jaminan (*assurance*) adalah kepercayaan dan keyakinan yang diberikan pemustaka terhadap perpustakaan UMS.
5. Empati (*emphaty*) adalah komunikasi, hubungan dan perhatian petugas kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya
6. Bukti Fisik(*tangiables*) adalah sarana dan prasarana dan bahan pustaka yang disediakan perpustakaan UMS dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Sejauhmana tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan Perpustakaan UMS
2. Sebagai bahan evaluasi dalam menentukan kebijakan layanan Perpustakaan UMS

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dilihat dari segi ilmiah, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi pada kajian kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Selain itu agar memberikan sumbangan

pemikiran dan referensi yang dapat digunakan sebagai bahan acuan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang kajian sejenis.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi bagi Perpustakaan UMS dalam menentukan kebijakan layanan Perpustakaan UMS.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta. Estimasi waktu penelitian pada bulan Maret – Mei 2019 dengan rincian sebagai berikut:

Observasi Awal	: 1 – 9 Maret 2019
Pengumpulan Teori	: 11 – 23 Maret 2019
Perumusan	: 25 Maret – 6 April 2019
Pengumpulan Data	: 6 April – 4 Mei 2019
Analisis Data dan Pengumpulan Laporan	: 5 Mei - 25 Mei 2019

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran materi secara garis besar dalam penelitian ini, disusunlah sistematika sebagai berikut:

1.6.1 Bab 1 Pendahuluan

Bab ini berisi paparan yang mengantarkan pada pokok bahasan. Pada bagian bab ini terdiri dari beberapa subbab, yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, tempat dan waktu penelitian dan sistematika penulisan.

1.6.2 Bab 2 Tinjauan Literatur

Bab ini berisi tentang landasan teori yang mendasari penelitian ini dan digunakan untuk memahami dan menganalisis permasalahan yang ada dalam penelitian ini.

1.6.3 Bab 3 Metodologi Penelitian

Bab ini memaparkan tentang jenis dan metode penelitian yang digunakan dalam desain dan jenis penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data, metode pengolahan data, dan metode analisis data.