

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan merupakan salah satu unit pelaksana teknis yang berperan penting untuk mendukung kegiatan Tri Darma perguruan tinggi dalam mempromosikan pembangunan akademik dan nasional dengan sumber pengelolaan dan penyebaran informasi yang tersedia secara maksimal bagi para penggunanya.

Perpustakaan universitas (akademik) adalah bagian integral dari universitas di seluruh dunia karena peran mereka dalam mendukung misi inti universitas, yaitu pengajaran dan penelitian. Tidak dapat dipungkiri, perpustakaan universitas membantu mempromosikan pembangunan akademik dan nasional dengan menyediakan informasi bagi pengguna, yang menggunakannya untuk melakukan penelitian. Kiran (2010), menggambarkan perpustakaan universitas sebagai jantung komunitas pembelajaran, di mana pengetahuan dimajukan melalui penelitian. Perpustakaan penting karena berfungsi sebagai pengumpul informasi dan memungkinkan individual untuk terlibat dalam berbagai bentuk pengetahuan dan sumber informasi (Alzahrani et al., 2019).

Terlepas dari kontribusi pelayanan perpustakaan yang maksimal, tampaknya di era globalisasi ini perpustakaan dihadapkan dengan adanya perkembangan teknologi yang sangat pesat dan canggih sehingga menuntut perpustakaan untuk dapat memanfaatkan pelayanan dan teknologi informasi yang lebih relevan, akurat, dan tepat waktu.

Kiran (2010) menegaskan bahwa penekanan yang ditempatkan pada layanan informasi virtual di internet menciptakan kebutuhan mendesak bagi perpustakaan universitas untuk menilai kualitas layanan dan juga berusaha untuk mencari cara untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Pandangan ini juga diungkapkan oleh Adeniran (2011) bahwa perpustakaan akademik harus berusaha untuk memuaskan penggunanya untuk memastikan mereka meningkatkan basis pengguna mereka dan bertahan dari revolusi digital global yang mempengaruhi cara informasi dibuat dan dibagikan. Untuk perpustakaan akademik, retensi pengguna penting untuk membenarkan pendanaan publik di masa depan (Helgesen & Neset, 2011).

Untuk menjamin kepuasan layanan perpustakaan universitas, sangat penting untuk mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan untuk menentukan masalah layanan apa yang harus ditingkatkan. Ukuran kualitas pelayanan perpustakaan telah dilakukan dengan menggunakan ukuran kualitas pelayanan tradisional secara mencolok jumlah koleksinya, ukuran kepemilikan perpustakaan, dan jumlah pemanfaatannya (Nitecki, 1996).

Dalam menemukan alternatif cara mengukur kualitas layanan perpustakaan, model LibQUAL+<sup>TM</sup> dinilai tepat karena model ini dirancang untuk mengembangkan ukuran sistematis kualitas layanan perpustakaan karena cukup mengukur fitur layanan yang unik dalam pengaturan perpustakaan (Thompson et al., 2020). LibQUAL+<sup>TM</sup> merupakan sebuah metode pengukuran kualitas layanan via web yang dibuat untuk memetakan, memahami, mengumpulkan pendapat pengguna tentang kualitas layanan. Metode ini dikembangkan oleh *Association of Research Libraries* (ARL)

bekerja sama dengan Texas A&M University dan awalnya diperkenalkan pada tahun 2000. Terdapat tiga dimensi utama yaitu dimensi *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Surakarta menjadi pembahasan yang menarik dikarenakan beberapa alasan :

Pertama, Universitas Muhammadiyah Surakarta merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang memiliki perpustakaan yang luas menyediakan berbagai informasi dan pelayanan yang cukup baik untuk para penggunanya. Seperti dalam salah satu tujuan dan manfaat adanya perpustakaan UMS disebutkan bahwa “Perpustakaan UMS menyediakan dan mengupayakan ketersediaan akses informasi yang mendukung proses belajar-mengajar, penelitian, dan pengabdian masyarakat dengan memanfaatkan kemampuan teknologi informasi”. Maka dari itu, kemungkinan besar adanya pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan akan semakin signifikan.

Kedua, kepuasan atau ketidakpuasan layanan tergantung dari bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh pihak penyedia jasa. Persepsi yang timbul dapat berasal dari tingkat harapan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan, harapan tersebut dapat berupa harapan tentang apa yang akan terjadi pada layanan selanjutnya, harapan terhadap apa yang akan dirasakan terhadap layanan yang diterima, dan standar penilaian pengguna itu sendiri.

Ketiga, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Surakarta dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang sejauh mana kualitas layanan perpustakaan dapat mempengaruhi kepuasan yang selama ini dirasakan oleh pengguna. Dengan begitu, hal ini dapat membantu mengidentifikasi kekurangan dalam layanan perpustakaan untuk menjadi evaluasi dan perbaikan layanan secara selektif dan efisien.

Dengan demikian, penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Surakarta menjadi penting dan relevan untuk dilakukan.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah *Affect of Service* berpengaruh terhadap kualitas layanan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?
2. Apakah *Information Control* berpengaruh terhadap kualitas layanan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?
3. Apakah *Library as Place* berpengaruh terhadap kualitas layanan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?
4. Apakah *Affect of Service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?
5. Apakah *Information Control* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?

6. Apakah *Library as Place* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?
7. Apakah *Affect of Service* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang dimediasi oleh kualitas layanan?
8. Apakah *Information Control* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang dimediasi oleh kualitas layanan?
9. Apakah *Library as Place* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta yang dimediasi oleh kualitas layanan?
10. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta?

Untuk menjawab rumusan masalah ini, penelitian dapat mengevaluasi seberapa jauh tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan, apa yang dirasakan oleh pengguna terhadap kualitas layanan yang ada, dan seberapa jauh tingkat kepuasan layanan. Selain itu, penelitian dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dan seberapa puas pengguna terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal ini dapat membantu staff perpustakaan untuk lebih memperbaiki kualitas layanan untuk menciptakan kenyamanan dan kepuasan tersebut.

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi pengaruh *Affect of Service* terhadap kualitas layanan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta
2. Mengidentifikasi pengaruh *Information Control* terhadap kualitas layanan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Mengidentifikasi pengaruh *Library as Place* terhadap kualitas layanan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Mengidentifikasi pengaruh *Affect of Service* terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Mengidentifikasi pengaruh *Information Control* terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Mengidentifikasi pengaruh *Library as Place* terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Mengidentifikasi pengaruh *Affect of Service* terhadap kepuasan pengguna yang dimediasi oleh kualitas layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Mengidentifikasi pengaruh *Information Control* terhadap kepuasan pengguna yang dimediasi oleh kualitas layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Mengidentifikasi pengaruh *Library as Place* terhadap kepuasan pengguna yang dimediasi oleh kualitas layanan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
10. Mengidentifikasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dengan demikian, tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan pemahaman yang lebih baik tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Surakarta dan memberikan saran bagi staff perpustakaan untuk mengembangkan kualitas layanan yang lebih bertanggung jawab.

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

Penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Surakarta memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Menambah pemahaman tentang bagaimana kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan pada pengguna, perpustakaan dapat mengembangkan strategi pelayanan yang lebih bertanggung jawab.
2. Memberikan informasi kepada pengguna tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang kualitas pelayanan, pengguna akan lebih puas.
3. Memberikan manfaat bagi pustakawan dalam pengembangan kualitas layanan dengan cara yang bertanggung jawab dan terus berusaha untuk memperbaikinya.

Dengan demikian, penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Universitas Muhammadiyah Surakarta memiliki manfaat yang penting bagi pustakawan dan pengguna.