

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang mempunyai peranan penting dalam bidang pengelolaan dan penyebaran informasi. Pada era globalisasi saat ini, teknologi informasi dan komunikasi semakin canggih dan cepat. Oleh karena itu, perpustakaan harus dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dengan akurat, relevan dan tepat waktu. Sehingga peranan perpustakaan terhadap masyarakat dapat meningkat.

Persaingan yang semakin ketat di bidang pelayanan perpustakaan mendorong para karyawan perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pengunjung. Perpustakaan yang memprioritaskan kepada pelayanan pengunjung akan memberikan sumber-sumber informasi yang *up to date*, sehingga pengunjung akan merasa puas. Pelaksanaannya diperpustakaan dibutuhkan sumber daya manusia yang profesional dan handal, sehingga fungsi perpustakaan tidak hanya sebagai tempat penyimpanan dan peminjaman buku saja, akan tetapi sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam mencari sumber informasi.

Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta merupakan salah satu perpustakaan yang menyediakan berbagai macam informasi, baik berupa informasi cetak maupun elektronik. Sumber informasi cetak, terdiri

dari berbagai macam buku, jurnal dan skripsi yang bisa dibaca, dipelajari dan dipinjam oleh mahasiswa Universitas Muhammadiyah Surakarta. Sedangkan sumber informasi elektronik yaitu tersedianya *wifi* dan ruang internet yang dapat diakses secara gratis.

Pengunjung Perpustakaan Pusat UMS tidak hanya dari kalangan mahasiswa UMS saja, tetapi mahasiswa-mahasiswa dari universitas selain UMS juga sering berkunjung setiap harinya. Oleh karena itu, karyawan perpustakaan UMS harus dapat berfikir kreatif dan inovatif dalam memberikan pelayanan kepada para pengunjung supaya pengunjung merasa nyaman.

Berbagai keluhan yang dirasakan oleh pengunjung yaitu mengenai kenyamanan ruangan, pelayanan yang diberikan, penempatan buku-buku, akses internet yang lambat, dan fasilitas yang diberikan kepada pengunjung, ditunjukkan pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1 keluhan pengunjung perpustakaan UMS

No	Keluhan		
	fasilitas	Koleksi	petugas
1	ruang baca lantai 2	penambahan koleksi buku untuk mahasiswa FIK-kesmas	layanan antrian kurang sesuai
2	lantai 3 gak ada AC	penempatan buku dan kebersihan rak buku	petugas perpus kurang ramah
3	jaringan hotspot	koleksi buku biologi kurang update	
4	colokan listrik untuk laptop		
5	perbaiki kunci loker		

Sumber: data primer, diolah

Pelayanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan akan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Meskipun perpustakaan UMS sudah berstandar ISO tetapi pengunjung perpustakaan masih mengeluh terhadap layanan yang diberikan. Untuk dapat memberikan layanan yang optimal kepada pengunjung, petugas perpustakaan UMS harus selalu antusias dan ramah serta menjalin hubungan komunikasi yang baik dengan pengunjung.

Untuk memenuhi kebutuhan dibidang layanan, maka pihak perpustakaan perlu mendapatkan masukan layanan guna meningkatkan kualitas layanan. Layanan yang diberikan bisa dilihat dari sumber daya manusia, fasilitas, teknologi, manajemen dan berdasarkan standar ISO (9001:2008). ISO 9001 merupakan standard international yang mengatur tentang sistem management mutu yang terjadi dalam organisasi perusahaan.

Suatu perusahaan diharapkan dapat menjaga hubungan layanan yang baik dengan para pengunjungnya. Terpenuhinya pelayanan yang dibutuhkan pengunjung maka dapat mendorong pencapaian kepuasan pengunjung terhadap jasa yang diberikan karyawan kepada para pengunjungnya. Pelayanan yang baik terhadap pengunjung merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kepuasan pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan uraian diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Pusat UMS tentang pelayanan pengunjung yang berjudul “Pengaruh Pelayanan perpustakaan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka diperoleh rumusan masalah yaitu bagaimanakah pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah penulis dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Penelitian dilakukan di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Pengambilan data dilakukan melalui wawancara dan kuesioner. Wawancara dilakukan kepada salah satu pengunjung dan pimpinan perpustakaan UMS. Kuesioner dijelaskan dengan 2 tahap yaitu kuesioner terbuka dan kuesioner tertutup.
3. Pengunjung ditunjukan kepada mahasiswa/i yang datang ke perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta selama 1 minggu dengan jumlah populasi 1801 orang. Berdasarkan teknik nomograf dengan jumlah populasi 1801 maka sampel yang dibutuhkan 90 orang.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui pengaruh pelayanan perpustakaan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Mengetahui layanan perpustakaan yang paling dominan terhadap kepuasan pengunjung di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi peneliti

Sebagai bahan pembelajaran di bangku perkuliahan untuk menyelesaikan masalah pelayanan jasa terhadap kepuasan pelanggan di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta.

2. Bagi perusahaan/lembaga

Sebagai bahan masukan bagi Perpustakaan Pusat UMS dalam menentukan kebijakan pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta dengan menerapkan unsur layanan perpustakaan guna meningkatkan kepuasan pengunjung.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Sebagai bahan referensi dan pembelajaran bagi peneliti selanjutnya.

1.6 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab yang beisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Merupakan bab yang berisikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Merupakan bab yang berisikan tentang obyek penelitian, teknik pengumpulan dan kerangka pemecahan masalah dalam penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Merupakan bab yang menguraikan tentang gambaran umum objek penelitian, analisis data dan pembahasan pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Merupakan bab yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diberikan untuk kemajuan Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Surakarta.