

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada era teknologi dan informasi yang modern seperti saat ini, kebutuhan mahasiswa terhadap informasi dan media edukasi merupakan hal yang sangat penting dan menjadi tantangan tersendiri bagi penyedia jasa informasi dan edukasi yang ada di tingkat universitas. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri ataupun swasta berupaya dengan keras dalam meningkatkan kinerjanya guna pelayanan pendidikan dan informasi yang di butuhkan mahasiswa khususnya sebagai insan akademik. Hal tersebut juga dapat memotivasi lembaga perguruan tinggi negeri ataupun swasta untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Perguruan tinggi negeri ataupun swasta juga harus berupaya ikut serta meningkatkan kualitas layanan pendidikan mereka, karena kualitas

pelayanan pendidikan merupakan usaha yang dapat meningkatkan citra di image konsumen khususnya mahasiswa

Menurut Kotler (2002:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Salah satu unit jasa yang ada di universitas 17 agustus 1945 surabaya adalah jasa perpustakaan. Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (UNTAG Surabaya) merupakan suatu unit jasa yang memberikan jasa di bidang kepustakaan. Kebutuhan konsumen khususnya mahasiswa terhadap ilmu pengetahuan dan media edukasi lainnya merupakan hal yang sulit untuk di pisahkan karena perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang dibutuhkan konsumen seperti mahasiswa. Hampir semua insan akademik membutuhkan jasa perpustakaan untuk menunjang aktivitasnya dalam menempuh pendidikan atau sebagai sarana untuk mencari ilmu pengetahuan, sehingga sarana perpustakaan memang sangat di butuhkan oleh mahasiswa. Perpustakaan UNTAG Surabaya sebagai salah satu unit jasa di universitas mempunyai harapan agar perpustakaan dapat menjadi pusat informasi dan edukasi bagi mahasiswa.

Perpustakaan UNTAG Surabaya juga berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dari tahun ke tahun dengan memperbaiki sarana dan prasarana serta berupaya menyediakan informasi yang terbaru dan semua itu di lakukan agar mahasiswa puas dan mau berkunjung kembali, tepat pada tanggal

27 april 2017 Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya melakukan akreditasi hal tersebut juga salah satu upaya dalam memberikan penilaian yang objektif transparan dan berkelanjutan terhadap pelayanan suatu program dan satuan pendidikan berdasarkan kriteria-kriteria yang telah ditetapkan. Apapun tujuan dari pelaksanaan akreditasi ini yang pasti akan meningkatkan kinerja dari semua indikator dalam institusi yang akan atau yang sudah terakreditasi. Dengan hasil akreditasi A, Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya tidak berbangga diri namun tetap meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan.

Pelayanan jasa yang di berikan Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya kepada mahasiswa adalah yang terbaik dengan harapan terciptanya kepuasan konsumen. Menciptakan kepuasan konsumen melalui pelayanan bertujuan untuk menciptakan image positif di hati pengguna civitas akademika UNTAG. Kepuasan dapat juga dipertimbangkan sebagai hubungan antara harapan dan pengalaman, dimana semakin dekat dengan harapan akan semakin puas konsumen.

Bila Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya mampu mempertahankan citra positifnya di pikiran mahasiswa serta mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan mahasiswa maka tidak menutup kemungkinan bahwa mahasiswa akan kembali berkunjung dan memberikan rekomendasi kepada mahasiswa lainnya agar mau berkunjung. Namun sebaliknya, jika terjadi ketidakpuasan yang di rasakan mahasiswa, maka akan menimbulkan *image negative* dan dapat

membuat mahasiswa tidak mau berkunjung dan menimbulkan berkembangnya informasi negatif di mahasiswa lain.

Memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada mahasiswa bukanlah merupakan hal mudah, sering juga ditemukan masalah pada pelaksanaan yang membuat mahasiswa tidak nyaman. Oleh karena itu, diperlukan perencanaan yang matang dan fasilitas yang memadai agar tercipta kepuasan mahasiswa. Ada hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan mahasiswa. Kualitas pelayanan yang baik dapat membuat mahasiswa mau berkunjung ke perpustakaan referensi Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya dan dari hubungan tersebut pengelola Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya dapat mengidentifikasi keinginan dan kebutuhan mahasiswa, sehingga pengelola Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya dapat meningkatkan hal-hal yang dapat membuat mahasiswa senang atau puas terhadap pelayanan yang di berikan

Namun pada kenyataannya, pelayanan perpustakaan yang di berikan pengelola belum memuaskan mahasiswa dan ini menjadi tugas bagi pengelola perpustakaan referensi Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya untuk mengidentifikasi kebutuhan mahasiswa dan berupaya meningkatkan pelayanan dengan sarana yang ada.

Satu demi satu Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya telah mengelola Program-program yang di harapkan mahasiswa, seperti layanan *hot spot* yang

dapat digunakan mahasiswa untuk mengakses informasi melalui internet, jumlah komputer pemustaka, jumlah judul buku.

Guna meningkatkan pelayanan, maka di perlukan kritik dan saran dari mahasiswa agar Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya dapat menyediakan sarana dan pelayanan yang di butuhkan oleh mahasiswa. Setiap mahasiswa mempunyai penilaian sendiri terhadap pelayanan yang di terima, sehingga pengelola Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya perlu membuat prioritas dalam program peningkatan kualitas pelayanan karena sulit bagi pengelola Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya bila harus memenuhi semua kebutuhan mahasiswa dengan berbagai keterbatasan. Persepsi pelanggan dapat di pengaruhi oleh kinerja dan kualitas jasa yang diterimanya, oleh karena itu pengelola Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya harus berusaha meningkatkan kinerjanya agar mahasiswa merasa puas dan mau berkunjung kembali.

Guna mengetahui apakah pengelola Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya sudah memberika palayanan yang sesuai dengan harapan mahasiswa, maka perlu di lakukan penelitian. Oleh sebab itu saya tertarik membuat penelitian yang berjudul **“PENGARUH DIMENSI KUALITAS TERHADAP PROSES PELAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA”**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut :

- Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa pengguna jasa perpustakaan ?
- Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan Badan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna jasa perpustakaan ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan sarana dan prasarana terhadap kepuasan mahasiswa pengguna jasa perpustakaan.

Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Badan Perpustakaan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna jasa perpustakaan.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang berguna bagi berbagai pihak, adapun manfaat yang diharapkan tersebut antara lain :

1. Manfaat praktis bagi pengelola bagian buku :
 - a. Dapat mengetahui kepuasan pengguna Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya yang baik dalam penerapan operasionalnya.
 - b. Sebagai acuan dalam melakukan kegiatan operasional perpustakaan.

2. Manfaat praktis bagi pembaca :
 - a. Sebagai bahan pertimbangan dan penyelesaian masalah yang berhubungan dengan kepuasan pengguna Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya.
 - b. Diharap dapat berguna untuk menambah pengetahuan sekaligus bahan acuan untuk perbandingan dalam penelitian.
3. Manfaat teoritis bagi penulis :
 - a. Dapat menganalisa pengaruh kepuasan pengguna Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya.
 - b. Sebagai sarana pengetahuan penerapan Kualitas Pelayanan yang tepat agar kepuasan pengguna Badan Perpustakaan UNTAG Surabaya baik dan meningkat.