

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada umumnya perpustakaan merupakan suatu tempat yang menjadi penyedia layanan yang berisi informasi atau koleksi, baik itu secara ilmiah maupun non ilmiah. Dilihat dari keberadaan perpustakaan yang mempunyai Fasilitas dan Pelayanan yang mendukung disetiap Perguruan Tinggi, ini sudah mencerminkan keberhasilan perguruan tinggi tersebut. Dengan adanya perpustakaan tersebut dapat membantu penyebaran informasi dan juga membantu proses belajar mandiri. Perpustakaan tersebut juga dapat membantu seseorang dalam menyelesaikan tugas kampus, penelitian, serta hal hal lain yang dapat ditemukan di perpustakaan. Disamping itu perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi, sumber Informasi dan Pelayanan terbaik serta kelengkapan Fasilitas.

Keberadaan suatu perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memberikan layanan yang berkualitas akan dapat mengangkat citra dan dapat mendorong civitas akademianya menjadi lebih antusias mengembangkan pengetahuan dan keahliannya, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang berkualitas.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik maka pengguna perpustakaan akan lebih nyaman dan mereka pasti akan senang membaca di perpustakaan tersebut. Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau tahap-tahap kegiatan

yang terjadi dalam interaksi baik langsung yang melalui orang lain atau mesin secara fisik yang menimbulkan kepuasan bagi pengguna layanan .sedangkan kualitas pelayanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Berdasarkan defenisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan keinginan pelanggan menurut (Tjiptono, 2008:85 )

Jika suatu kualitas pelayanan dan fasilitas yang tidak baik akan memberikan kesan yang tidak baik pula kepada pembaca. Pelayanan juga merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama yang baik. Adanya hubungan yang erat antara pelayanan dan fasilitas terhadap prestasi belajar mahasiswa.

Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat melancarkan dan memudahkan pelaksanaan suatu usaha.Fasilitas yang disediakan berupa suatu Alat-alat yang dijadikan penunjang dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penggunanya.(Sari, Purnama dan Jamil, 2016 :22) Fasilitas yang lengkap merupakan suatu daya tarik tersendiri bagi penggunanya .suatu perpustakaan sangat berpengaruh terhadap tersedianya fasilitas , jika kurangnya fasilitas maka akan berdampak pada keterbatasan layanan.

(Kotler & Keller, 2009 :30)Kepuasan pengguna adalah perasaan senang dan kecewaan seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang di persepsikan produk atau hasil terhadap ekspektasi mereka.Kepuasan pengguna yang di dapat dari perpustakaan adalah hasil kerja dri penyedia jasa perpustakaan

itu sendiri sehingga dapat di nikmati dengan baik oleh penggunanya. Jika kinerja penyedia jasa tersebut dibawah harapan maka pasti pengguna jasanya juga tidak merasa puas/senang.

Politeknik Negeri Batam (Polibatam) merupakan satu satunya Perguruan Tinggi Negeri (PTN) yang berada di pusat Kota Batam .Mulai berdirinya pada tahun 2000 , Otorita Batam sebagai institusi yang melahirkan Politeknik Negeri Batam bersama 3 institusi , Institut Teknologi Bandung (ITB), Pemerintah Kota Batam (Pemko Batam), dan Universitas Riau (UNRI) yang menjadi dasar Pendirian Politeknik Negeri Batam dengan Akta Pendirian Notaris Soehendro Gautama, SH, Tgl 30 Mei 2000 No 115 Yayasan Pendidikan Batam kemudian mendirikan Politeknik Negeri Batam. Gedung Pertama masih gedung di gedung Tongkang Pertamina di Batu Ampar. Pada tahun 2003 baru dimulai pendirian gedung Politeknik Batam di Batam Centre.

Dalam pelaksanaannya sering kali terdapat kesulitan yang selalu dialami bagi kebanyakan mahasiswa pengguna Perpustakaan Politeknik Negeri Batam. Adapun keluhan- keluhan tersebut mengenai ketersediaan buku-buku perpustakaan yang masih dirasakan sangat kurang, sehingga menimbulkan rasa kekecewaan bagi mahasiswa dalam mencari buku yang akan dibacanya. Selanjutnya untuk mengakses layanan perpustakaan tersebut dirasakan kurang efektif, karena *computer* yang disediakan untuk mencari buku hanya satu (1) sehingga apabila ramai pengunjung perpustakaan yang datang untuk mencari buku akan menimbulkan antrian yang panjang.

Keluhan fasilitas yang perlu di tata dengan baik bisa di lihat dari ruangan yang sempit, koleksi buku yang kurang lengkap, kurangnya informasi dan petunjuk tata cara dalam pemanfaatan layanan, pencahayaan yang kurang terang, tidak adanya rak sepatu didalam ruangan baca sehingga sepatu/alas kaki berserakan. Serta jumlah meja dan kursi yang disediakan kurang memadai(terbatas). Berikut ini adalah data pengunjung perpustakaan di Politeknik Negeri Batam adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. 1 Data Pengunjung 3 bulan terakhir  
(Juli,Agustus dan September)**

Pengguna	Bulan			jumlah
	31 Juli 2018	31 Agustus 2018	30 September 2018	
Akutansi (AK)	226	1611	963	2800
Akutansi Manajerial (AM)	88	1466	995	2549
Administrasi Bisnis (AB)	190	2129	889	3208
Informatika (IF)	395	1575	1067	3037
Multimedia jaringan(MJ)	385	951	615	1951
Elektronik manufaktur (EM)	9	353	95	457
Mekatronika(MK)	281	1438	507	2226
Elektronika (EL)	75	702	353	1130
Umum	128	119	87	334

**Sumber : Perpustakaan Politeknik Negeri Batam, 2018**

Berdasarkan data pengunjung mahasiswa 3 bulan terakhir terhitung pada bulan (july, Agustus, dan September) perjurusan. Pada tabel diatas dapat diketahui pengunjung perpustakaan mengalami fase naik turun untuk datang keperpustakaan. Menurut peneliti fase naik turun pengguna perpustakaan tersebut

dikarenakan adanya kendala dalam pelayanan petugas, misalnya petugas yang kurang ramah, kurang cekatan jika pengguna mengalami permasalahan dalam mencari buku.

Penelitian yang berkaitan tentang pelayanan dan fasilitas perpustakaan yang di lakukan oleh (Wantara, 2015 : 264-269) dengan judul penelitian ‘*The Relationship among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in library service*. penelitian ini menyimpulkan bahwa, di perpustakaan, kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara langsung berkaitan dengan kesetiaan pelanggan. Kualitas layanan merupakan faktor paling signifikan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian, kualitas layanan dapat dianggap sebagai antecedent dari kepuasan, dan pengaruhnya pada kesetiaan dimediasi oleh kepuasan.

Berdasarkan uraian aspek- aspek di latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “ **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN (DI POLITEKNIK NEGERI BATAM)**”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latarbelakang diatas dapat di simpulkan identifikasi dari penelitian ini yaitu:

1. Koleksi buku yang kurang lengkap
2. Komputer pencarian buku kurang banyak

3. Tidak ada petunjuk tata cara dalam pemanfaatan layanan komputer sehingga pengguna bingung tentang cara penggunaan fasilitas perpustakaan
4. Kondisi meja yang kurang memadai
5. Pencahayaan yang kurang terang
6. Petugas kurang ramah
7. Petugas kurang cekatan jika pengguna perpustakaan mengalami kesulitan(kurang tanggap)
8. Ukuran ruangan perpustakaan yang kurang besar
9. Tidak adanya rak atau tempat penyimpanan sepatu untuk pengguna perpustakaan.

### **1.3 Batasan Masalah**

Dengan memperhatikan begitu kompleksnya faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam pelayanan perpustakaan, serta keterbatasan pada diri peneliti baik dalam biaya, waktu, tenaga serta pengetahuan, maka dalam penelitian ini dibatasi pada masalah

1. Variabel yang diteliti : variabel dependen (y) yaitu Kepuasan pengguna, variabel Independen (x) yaitu kualitas pelayanan (x1) dan fasilitas (x2)
2. Pelayanan perpustakaan yang berkaitan dengan kinerja pengelola perpustakaan yang ahli dan keramahan dalam melayani setiap mahasiswa yang menggunakan perpustakaan untuk membaca dan mendapatkan informasi

3. Fasilitas- fasilitas ruang baca dan penerangannya.
4. Yang menjadi responden Penelitiannya mahasiswa Politeknik negeri batam khususnya mahasiswa Administrasi Bisnis

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan di atas penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di politeknik negeri batam?
2. Apakah fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di politeknik negeri batam ?
3. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di politeknik negeri batam ?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Politeknik Negeri Batam

## **1.6 Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Manfaat Secara teoritis**

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperkaya teori tentang Kualitas Pelayanan
2. Memperkaya teori tentang Fasilitas
3. Memperkaya teori tentang Kepuasan Pengguna

### **1.6.2. Manfaat Secara Praktis**

Manfaat praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **1. Bagi peneliti**

Penelitian ini diharapkan bisa digunakan untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan dan mengetahui sampai sejauh mana kualitas ataupun kemampuan mahasiswa dalam mengimplementasikan teori yang ditelitinya kedalam dunia usaha atau kerja.

#### **2. Bagi Objek penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan pertimbangan bagi Instansi yang bersangkutan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengguna.

#### **3. Bagi Akademisi**

Penelitian ini dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa fakultas bisnis khususnya program studi manajemen bisnis dalam rangka memperkaya referensi dari bahan penelitian dan sumber bacaan, sehingga dapat mampu memperlancar penelitiannya kelak.