

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri merupakan salah satu kegiatan ekonomi yang melibatkan pengolahan atau pembuatan. Industri tidak hanya menghasilkan sebuah produk barang jadi namun juga berupa jasa. Jenis industri jasa dapat berupa jasa transportasi, jasa dalam bidang kesehatan, jasa dalam bidang keuangan dan bahkan jasa dalam bidang pendidikan. Kemajuan industri jasa semakin meningkat pesat di era perkembangan zaman saat ini terutama dalam bidang pendidikan (Statistik, 2019). Perkembangan tersebut dapat dilihat dari banyak industri baru dalam bidang jasa pendidikan yang mengakibatkan adanya persaingan maka, para pelaku industri yang memiliki peran sebagai produsen harus siap berkompetisi untuk meningkatkan kinerja produktivitas yang dihasilkan sesuai dengan kebutuhan pengunjung (Abdillah, 2020).

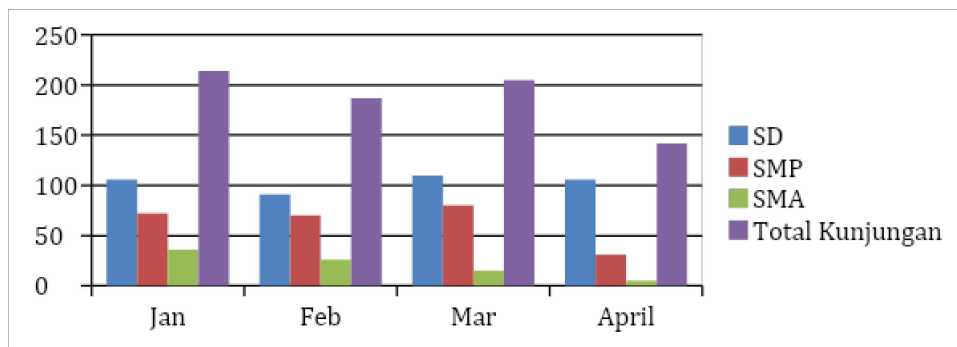
Kualitas pelayanan merupakan penilaian pengunjung terhadap jasa yang diberikan oleh produsen yang bertujuan memberikan kepuasan terhadap pengunjung. Keberhasilan layanan jasa pendidikan didukung dengan beberapa hal salah satunya perpustakaan. Perpustakaan merupakan salah satu bagian dari penunjang sumber informasi dalam sistem pendidikan. Peran perpustakaan sangat penting dalam mendukung aktivitas belajar bagi akademika untuk membantu mendapatkan sumber informasi yang mengandung pengetahuan dan wawasan. Menyadari pentingnya peran perpustakaan maka, perpustakaan dituntut untuk memiliki kualitas dan pelayanan yang baik selaku penyedia layanan informasi yang bersifat edukatif.

Sejalan dengan peran dan fungsi layanan jasa perpustakaan, salah satu pelaku industri jasa layanan pendidikan dalam bidang perpustakaan ialah Sekolah Kristen Basic yang terus mengupayakan terwujudnya kualitas layanan perpustakaan sekolah yang berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari poin misi sekolah untuk mengembangkan budaya gemar membaca dan rasa ingin tahu (Basic

Christian School, 2022). Tentu untuk mewujudkan misi dari sekolah ini dibutuhkan fasilitas dan layanan perpustakaan yang memadai. Dalam hal ini siswa sebagai pengunjung dalam layanan jasa pendidikan berhak mendapatkan sarana prasarana perpustakaan yang dapat menunjang kebutuhannya untuk memperoleh informasi seputar pendidikan yang dapat menambah wawasannya. Dapat dikatakan bahwa peran perpustakaan dalam mendukung aktivitas belajar siswa sangat besar. Peran yang sangat besar ini bisa dilihat dari fungsi dan tujuan perpustakaan Sekolah.

Dalam perpustakaan Sekolah Kristen Basic kegiatan yang sering dilakukan para pengunjung antara lain membaca, menulis, berdiskusi dan bahkan bertransaksi ilmu pengetahuan. Aktivitas yang dilakukan dalam perpustakaan Sekolah Kristen Basic tentu menjadi perhatian bagi staf yang bertugas dalam melayani pengunjung yang datang berkunjung ke perpustakaan. Jumlah kunjungan terus mengalami perkembangan dilihat dari daftar kunjungan perpustakaan. Perkembangan jumlah pengunjung dipengaruhi oleh pengalaman pengunjung ketika menggunakan layanan jasa yang diberikan. Pengunjung yang merasa puas terhadap pelayanan tentu akan kembali menggunakan layanan yang diberikan. Begitu juga halnya dengan perpustakaan dikatakan baik oleh pengguna secara keseluruhan ketika kualitas pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan pengunjung.

Data 4 bulan terakhir mendapat jumlah kunjungan yang sedikit, dimana perpustakaan mengalami penurunan jumlah kunjungan yang cukup signifikan dari 214 pengunjung menjadi 142 pengunjung dapat dilihat pada grafik kunjungan berikut ini:



Gambar 1. 1 Data Kunjungan Perpustakaan 2023

Tabel 1.1 Data Kunjungan Perpustakaan 2023

Tingkat/Bulan	Jan	Feb	Mar	April
SD	106	91	110	106
SMP	72	70	80	31
SMA	36	26	15	5
Total Kunjungan	214	187	205	142

Penurunan jumlah kunjungan terjadi disebabkan oleh kurangnya minat pengunjung untuk datang ke perpustakaan. Hal ini didasari oleh adanya beberapa faktor. Berdasarkan hasil observasi ditemukan bahwa layanan perpustakaan Sekolah Kristen Basic belum sepenuhnya optimal dalam pemenuhan keinginan pengunjung yang memiliki kepentingan untuk melakukan peminjaman dan pengembalian buku atau aktivitas belajar lainnya di ruangan perpustakaan. Adapun faktor penyebabnya yaitu karena tidak adanya petugas penjaga perpustakaan yang tetap. Akibat dari tidak adanya petugas yang tetap mengakibatkan pengunjung perpustakaan yang memiliki kepentingan menjadi terhalang sebab harus mencari petugas yang bertanggung jawab dalam perpustakaan dan memakan waktu.

Menurut (Abdillah, 2020) tempat yang strategis sebuah ruangan perpustakaan harus mampu memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Realita yang terjadi dalam perpustakaan ditemukan ruangan yang sempit dalam

penggunaan ruangan secara bersamaan dengan dua jenis kegiatan berbeda menyebabkan salah satu kegiatan menjadi terganggu sehingga salah satu aktivitas dihentikan. Selain itu kondisi buku tidak tersusun dengan rapi membuat bingung pengunjung dalam mencari buku yang diinginkan sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menemukan buku.

Berdasarkan uraian keluhan dari pengunjung perpustakaan menunjukkan bahwa terdapat perihal tingkat kepuasan yang belum terpenuhi terhadap layanan perpustakaan yang dimiliki. Interaksi seorang staf juga menjadi perhatian dikarenakan merupakan salah satu bagian dari layanan. Produk dan layanan yang berkualitas memiliki peran penting dalam mencapai kepuasan pengunjung dengan ada rasa aman dan nyaman serta cepat dan akurat yang bersifat memikat pengunjung. Fasilitas yang memadai didukung oleh koleksi buku yang lengkap dan tersusun rapi, sehingga memudahkan pengunjung untuk menemukan buku yang dicari. Ruangan perpustakaan yang nyaman juga sangat penting dalam menciptakan rasa aman.

Pada penelitian sebelumnya dari (Hariani, W., Laliyo, L. A. R., & Musa, 2022) mengenai analisis layanan perpustakaan pada perpustakaan sekolah menyatakan bahwa terbatasnya fasilitas penunjang dan tenaga ahli dalam bidang perpustakaan dapat membuat perpustakaan tidak berjalan secara maksimal atau belum optimal. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berdasarkan hasil observasi dan pengamatan secara langsung bahwa adanya permasalahan yang terjadi sehingga kurang maksimalnya dalam pelayanan yang dilakukan. Pada penelitian (Kusumawati, 2019) lain juga menyatakan bahwa begitu pentingnya peningkatan fasilitas, koleksi buku, dan pustakawan maka semakin mempengaruhi tingkat kepuasan siswa.

Dari uraian permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul *“Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Perpustakaan Sekolah Kristen Basic”*

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian dapat diuraikan beberapa hal yang menjadi pokok identifikasi permasalahan sebagai berikut

1. Petugas yang tidak menetap dalam menjaga perpustakaan.
2. Koleksi buku yang dimiliki belum lengkap.
3. Penyusunan buku yang tidak rapi.
4. Jadwal akses ke perpustakaan yang tidak terjadwalkan dengan baik.
5. Ruang perpustakaan yang sempit.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan permasalahan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Responden yang digunakan peneliti adalah siswa SMP dan SMA.
2. Layanan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu layanan sarana dan prasarana dan sikap petugas staf perpustakaan.
3. Menggunakan kuesioner untuk mengetahui tingkat harapan pengunjung.

1.4. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian tentang bagaimana pengaruh dimensi kualitas layanan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* yang diberikan Perpustakaan Sekolah Kristen Basic terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini, untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan yang diberikan perpustakaan sekolah Kristen Basic menggunakan metode *service Quality (servqual)* terhadap kepuasan pengunjung serta memberikan usulan perbaikan terhadap pelayanan perpustakaan sekolah Kristen Basic.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Bagi peneliti, penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan serta keterampilan peneliti dalam menganalisis masalah.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menjadi referensi mengenai untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung dengan metode *Service Quality (Servqual)* dan mengukur tingkat kepuasan pengunjung menggunakan regresi linear.
3. Bagi perpustakaan, penelitian ini dilakukan untuk meningkatkan serta mengoptimalkan layanan yang diberikan supaya menjadi lebih baik.