

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada zaman global sekarang, pendidikan merupakan sesuatu yang penting. Karena pendidikan merupakan akar dari peradaban sebuah bangsa. Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Untuk memperoleh pendidikan, banyak cara yang dapat kita capai. Diantaranya melalui perpustakaan. Karena di Perpustakaan berbagai sumber informasi bisa kita peroleh, selain itu banyak juga manfaat lain yang dapat kita peroleh melalui Perpustakaan.

Lembaga pendidikan seperti perguruan tinggi yang bergerak di bidang edukasi dan informasi juga tidak luput dari perkembangan teknologi informasi yang cepat dan tuntutan untuk meningkatkan pelayanan di bidang pendidikan. Hal tersebut membuat perguruan tinggi negeri meningkatkan kinerjanya dalam hal pelayanan pendidikan dan informasi yang dibutuhkan masyarakat khususnya akademisi. Pelayanan pendidikan dan informasi memotivasi lembaga perguruan tinggi negeri 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 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.

Salah satu unit jasa yang ada di perguruan tinggi seperti IAIN adalah jasa perpustakaan. Perpustakaan institut 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. Semua kalangan akademisi sangat 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 institut sebagai salah satu unit jasa di IAIN mempunyai harapan agar perpustakaan dapat menjadi pusat informasi dan edukasi bagi mahasiswa.

Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang adalah perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan bagian integral dari lembaga induknya (IAIN) dan berstatus sebagai UPT (Unit Pelaksana Teknis) di tingkat pusat. Tujuan penyelenggaraan Perpustakaan IAIN Walisongo adalah untuk

mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program tri dharma perguruan tinggi, yaitu pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Upaya mencapai tujuan tersebut dilakukan melalui kegiatan pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek : menghimpun, mengadakan, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan informasi kepada seluruh civitas akademika dan masyarakat yang memerlukannya. Sejalan dengan tujuan diatas, maka UPT Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang mempunyai beberapa fungsi, salah satunya adalah Sebagai pusat ilmu pengetahuan dan pendidikan.

Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang tumbuh dan berkembang seiring dengan pertumbuhan dan perkembangan IAIN Walisongo Semarang. Perpustakaan ini dibuka secara resmi pada tanggal 15 September 1973, tiga tahun setelah peresmian lembaga induknya (IAIN).

Perpustakaan IAIN Walisongo mempunyai visi perpustakaan ini yaitu terkemuka dan unggul dalam penyediaan layanan dan akses informasi ilmu-ilmu keislaman, sedangkan misinya, menyediakan fasilitas dan sarana belajar serta akses informasi ilmiah seluas-luasnya kepada civitas akademika IAIN Walisongo dan masyarakat luas, memberikan pelayanan koleksi dan sumber-sumber informasi ilmiah lain yang dibutuhkan oleh civitas akademika IAIN Walisongo serta masyarakat lainnya, mengoptimalkan pengelolaan fasilitas dan aset dalam rangka mutu layanan perpustakaan. Tujuannya adalah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk penunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan pemanfaatan perpustakaan yang optimal,

memberikan kesempatan yang luas bagi pemakai untuk dapat mengakses informasi keberbagai sumber dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi modern (komputer, internet), mewujudkan sistem pelayanan yang profesional, berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pemangku kepentingan.

Wujud pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan yaitu hari dan pelayanan perpustakaan dibuka setiap hari senin-sabtu, karena pada hari tersebut mahasiswa mempunyai jadwal kuliah sedangkan pada hari minggu dan tanggal merah pelayanan perpustakaan tutup (libur). layanan pemakai jasa perpustakaan di buka setiap hari dengan pengaturan sebagai berikut, senin – kamis, pukul 08.00-17.00, jumat pukul 08.00-11.00 dan pukul 13.00-16.00,sabtu pukul 08.00-12.00,jam istirahat pukul 12.00-13.00, jenis pelayanan : Peminjaman koleksi, perpustakaan IAIN Walisongo menyediakan layanan peminjaman koleksi dengan ketentuan sebagai berikut : Dosen, lama peminjaman 1 bulan, jumlah buku 5 eks.buku perpanjang 1 minggu, Karyawan, lama peminjaman 1 minggu, jumlah buku 2 eks.buku, perpanjang 1 minggu, Mahasiswa S3, lama peminjaman 1 minggu, jumlah buku 4 eks.buku, perpanjangan 1 minggu, Mahasiswa S2, lama peminjaman 1 minggu, jumlah buku 3 eks.buku, perpanjangan 1 minggu, Mahasiswa S1, lama peminjaman 1 minggu, jumlah buku 3 eks.buku, perpanjangan 1 minggu, Diploma 3, lama peminjaman 1 minggu, jumlah buku 3 eks.buku, perpanjangan 1 minggu. Layanan Refrensi, Penelusuran Literatur, Layanan Internet, Bimbingan Pemakai, American Corner, Foto Copi, Jasa Pusperti,

Kartu FPPTI (Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia), Penyelenggaraan Kegiatan.<sup>1</sup>

Adapun jumlah koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang hingga saat ini adalah sebagai berikut : UPT Perpustakaan, judul 18310, eksemplar 62205, American Corner, judul 1530, eksemplar 1693, Saudi Corner, judul 45, eksemplar 300, jumlah semua judul 19885, jumlah semua eksemplar 64198. Disamping koleksi buku, perpustakaan juga memiliki sejumlah koleksi bukan buku (*nonbook materials*) seperti : Surat kabar langganan 6 judul, Majalah populer langganan 4 judul, Skripsi / thesis / disertasi dan laporan penelitian, Database jurnal elektronik Academic one file (Elibrary USA) sebanyak 7585 full text, CD-ROM, / VCD / DVD sebanyak 321 judul, *Digital Library* (karya akhir mahasiswa) terdiri atas 5040 judul, tersedia di <http://library.walisongo.ac.id/digilib/>.<sup>2</sup>Fasilitas-fasilitas diatas sebagai upaya menumbuhkan kepuasan mahasiswa.

fasilitas adalah segala sesuatu baik benda maupun jasa yang menyertai pelayanan yang diberikan oleh perusahaan baik perusahaan jasa, dagang maupun perusahaan industri. Fasilitas dapat juga diartikan sebagai sarana dan prasarana yang tersedia di lingkungan maupun di dalam kantor perusahaan, dimaksudkan untuk memberikan pelayanan maksimal agar konsumen atau pelanggan merasakan nyaman dan puas. Fasilitas merupakan faktor penunjang utama dalam kegiatan suatu produk.

---

<sup>1</sup> Buku panduan perpustakaan IAIN Walisongo, 2013, hlm. 9-10

<sup>2</sup>*Ibid*, hlm. 9

Kepuasan dapat diartikan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk.

Kepuasan dapat terlihat apabila mahasiswa memperoleh pelayanan yang baik, menggunakan fasilitas yang tersedia, meminjam koleksi yang ada sesuai ketentuan, membaca/fotocopi buku dan bahan pustaka lain sesuai dengan ketentuan, memberika saran, usul dan kritik untuk memajukan perpustakaan. Untuk itu UPT IAIN Walisongo mengklasifikasi koleksi sedemikian rupa untuk memudahkan temu kembali informasi. Klasifikasi ini diperlukan agar subjek atau bidang kajian yang sama terkumpul dan subjek yang berkaitan berdekatan.

Pada dasarnya seluruh anggota civitas akademika IAIN Walisongo yang terdiri atas mahasiswa S3, S2, dan S1, mahasiswa Diploma, staf edukatif, staf administrasi dapat menjadi anggota dan memanfaatkan Perpustakaan IAIN Walisongo. Tetapi anggota ini tidak bersifat otomatis. Yang menjadi anggota adalah mereka yang mendaftarkan diri sebagai anggota dengan memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.

Adapun syarat-syarat menjadi anggota Perpustakaan IAIN Walisongo adalah : mengisi formulir pendaftaran, menyerahkan pas foto terbaru ukuran 3x4 sebanyak 2 lembar, menunjukkan kartu mahasiswa (bagi mahasiswa) atau tanda pengenal lain (bagi dosen/ karyawan) yang masih berlaku,

mengikuti jasa bimbingan pemakaian jasa perpustakaan bagi mahasiswa baru, setelah terdaftar, setiap anggota diberi Kartu Anggota Perpustakaan (KAP) yang berlaku selama yang bersangkutan masih terdaftar sebagai warga civitas akademika IAIN Walisongo.

Pelayanan yang ada di perpustakaan IAIN Walisongo Semarang dilakukan untuk memudahkan mahasiswa dalam mengakses informasi dan meminjam media pendidikan seperti buku, jurnal, majalah dan lain-lain. Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang berupaya menyediakan informasi terbaru dan itu dilakukan agar mahasiswa puas dan akan berkunjung kembali.

Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang menyediakan sarana dan prasarana yang memadai untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dan pemanfaatan perpustakaan yang optimal. Tetapi masih ditemukan beberapa keluhan yang disampaikan oleh mahasiswa, seperti fasilitas *hot spot* yang merupakan sarana yang dirasa kurang memuaskan bagi mahasiswa karena sering tidak berfungsi dengan baik atau kurang maksimal di *image* mahasiswa. Sementara kecepatan pelayanan, keamanan dan perhatian atau keramahan karyawan juga perlu mendapat perhatian pengelola perpustakaan refrensi karena faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi kepuasan mahasiswa yang berkunjung.

Berikut ini data mahasiswa yang berkunjung ke Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengunjung Kalangan Mahasiswa di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang**  
**Selama Enam Bulan Tahun 2013**

<b>Bulan</b>	<b>Jumlah Orang</b>
Juni	5349 orang
Juli	2961 orang
Agustus	773 orang
September	7271 orang
Oktober	7250 orang
November	4747 orang

*Sumber :Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang, 2013*

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa terjadi fluktuasi kedatangan pengunjung sepanjang bulan Juni sampai November 2013. Hal ini terlihat dari bulan Juni sampai Juli 2013 yang mengalami penurunan. Sementara bulan Agustus 2013 mengalami penurunan yang besar, karena pada bulan Agustus adalah masa libur mahasiswa, sementara pada bulan September sampai Oktober 2013 mengalami kenaikan, tetapi terjadi penurunan lagi pada bulan November 2013. Penurunan jumlah pengunjung di Perpustakaan IAIN Walisongo pada bulan November 2013 tersebut menjadi alasan diambilnya masalah dalam penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas dimana sarana dan prasarana telah dilengkapi, namun masih terjadi penurunan pengunjung untuk mahasiswa maka, peneliti tertarik meneliti dengan tema **“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA IAIN WALISONGO DI PERPUSTAKAAN IAIN WALISONGO SEMARANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah yang hendak diteliti :

1. Bagaimana kualitas pelayanan terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Semarang?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang?

## **1.3 Tujuan dan Manfaat**

### **1.3.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan menurut mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan Institut IAIN Walisongo Semarang.
2. Untuk mengetahui fasilitas di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan mahasiswa berkunjung di Perpustakaan IAIN Walisongo Semarang.

### **1.3.2 Manfaat Penelitian**

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini di harapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi bagi mahasiswa seputar kualitas pelayanan perpustakaan. Penelitian ini juga dapat dijadikan referensi untuk penelitian

mendatang tentang kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen di bidang lain.

2. Bagi pengelola perpustakaan

Dapat dijadikan dasar untuk membuat kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan terhadap mahasiswa di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga dapat di jadikan pertimbangan bagi pengelola mengenai hal-hal yang harus mereka perbaiki dan tingkatkan dalam rangka memberikan pelayanan yang maksimal kepada mahasiswa sehingga tercipta kepuasan.

#### 1.4 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- BAB I**           Pendahuluan, terdiri dari Latar belakang, perumusan masalah serta tujuan dan manfaat penelitian,
- BAB II**           Tinjauan Pustaka, terdiri dari kerangka teori pendukung yang terdiri atas, penelitian terdahulu dan kerangka pikir serta terdiri dari hipotesis penelitian.
- BAB III**          Metode Penelitian, terdiri dari Jenis dan Sumber Data Penelitian, Populasi dan Sampel, Metode Pengumpulan Data, Variabel Penelitian dan Pengukuran serta Teknik Analisis Data.
- BAB IV**          Analisis Data dan Pembahasan, terdiri dari Penyajian Data, Analisis Data dan Interpretasi Data.
- BAB V**           Kesimpulan dan Saran, terdiri dari kesimpulan-kesimpulan dan penutup.