

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah lembaga pendidikan dapat dikatakan maju tidak hanya dilihat dari aspek banyaknya peserta didik atau siswanya saja. Akan tetapi bisa dilihat dari berbagai sudut pandang. Salah satunya adalah aspek siswa yang menghargai ilmu. Tentunya ilmu itu dapat diperoleh dari jalur pendidikan baik formal maupun nonformal. Ilmu dapat diperoleh dan menyebar luas melalui suatu media. Salah satu medianya adalah buku. Dimana buku dapat mengubah pemikiran seseorang. Misalnya dari tidak tahu menjadi tahu. Selain itu, dalam bahasa hiperbolanya, buku merupakan jendela dunia. Tentunya sebelum adanya perkembangan teknologi masa kini misalnya (internet). Keberadaan buku erat kaitannya dengan dunia pendidikan. Perpustakaan menjadi pusat sumber daya informasi, karena perpustakaan mengelola informasi dari mulai perolehan sampai penyajian.¹

Kemajuan dunia pendidikan dan meningkatnya minat membaca dikalangan siswa harus ditunjang dengan fasilitas yang memadahi. Salah satu unsur penunjang yang paling penting dalam dunia pendidikan adalah keberadaan sebuah perpustakaan. Perpustakaan di era modern ini sudah semestinya lepas dari kungkungan pemikiran maupun anggapan klasik bahwa perpustakaan hanya sebagai gudangnya buku. Untuk waktu yang sangat lama, buku menjadi sumber daya pengetahuan yang utama, yang dihimpun oleh perpustakaan. Hal ini terjadi karena posisi perpustakaan dianggap hanya sebagai tempat penyimpanan saja, dan ternyata hingga abad modern anggapan yang demikian masih belum bisa dihilangkan. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi sesungguhnya dapat dijadikan kendaraan bagi perpustakaan untuk menyajikan berbagai informasi yang dikelolanya kepada pemustaka secara maksimal. Karena teknologi informasi ini menjanjikan kecepatan, ketepatan, dan keakuratan dalam akses informasi. Perpustakaan yang baik dan memadai serta dikelola dengan tepat akan dapat menunjang pelaksanaan kurikulum dan proses belajar mengajar sehingga dapat mempertinggi hasil pendidikan.

¹Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, (Jogjakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2013), hlm. 5

Keberhasilan suatu jasa pelayanan dalam mencapai tujuannya sangat tergantung pada konsumennya, dalam arti perusahaan yang memberikan layanan bermutu kepada para pelanggannya akan sukses dalam mencapai tujuannya. Dewasa ini, mutu pelayanan telah menjadi perhatian utama dalam memenangkan persaingan. Mutu pelayanan dapat dijadikan sebagai salah satu strategi lembaga untuk menciptakan kepuasan konsumen.

Menurut Kotler, kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*Perceived Service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*Expected Service*). Kualitas pelayanan pendidikan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggannya yaitu siswa. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan (siswa) untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan pihak lembaga pendidikan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan lembaga untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, pihak lembaga pendidikan tersebut dapat meningkatkan kepuasan siswa di mana lembaga pendidikan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Oleh karena itu Hill, Brierley dan MacDougall, berpendapat tentang kepuasan pelanggan, mereka menyatakan: “Kepuasan pelanggan merupakan ukuran kinerja produk total sebuah organisasi dibandingkan serangkaian keperluan pelanggan”.²

Dengan demikian, kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan konsep relatif sehingga kepuasan pelanggan itu tergantung apa yang diharapkan pelanggan.

Persaingan yang ketat antar lembaga pendidikan dewasa ini mendorong setiap lembaga pendidikan untuk memberikan layanan yang terbaik kepada peserta didiknya. Masing-masing lembaga pendidikan tentunya memiliki program pendidikan yang terus diperbaharui. Program tersebut dapat berbentuk layanan-layanan yang semakin mempermudah akses peserta didiknya dalam memperoleh pendidikan yang berkualitas. Semua itu dimaksudkan untuk sebanyak mungkin menarik minat masyarakat terhadap lembaga pendidikan tersebut dan juga mempertahankan citra dan kualitas dari lembaga pendidikan

² Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI OFFSET, 2008), hlm. 319

tersebut. Dengan demikian, kualitas layanan perpustakaan menempati tempat penting dalam mewujudkan lembaga pendidikan yang bermutu dan berkualitas.

Demi menciptakan layanan perpustakaan yang baik, proses interaksi perlu dipelajari dan dipahami bersama. Proses interaksi yang dimaksud bukan hanya interaksi ketika melayani pelanggan (siswa), tetapi juga ketika berinteraksi di dalam organisasi, yaitu baik dengan pimpinan, bawahan, rekan, maupun dengan sarana fisiknya.

Ukuran keberhasilan penyelenggara pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan perpustakaan (siswa) dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/2004, tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa yang disebut pelayanan publik (termasuk juga pelayanan perpustakaan) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-Undangan.³

Pelayanan yang baik, akan mendorong perilaku pelanggan untuk melakukan pembelian secara berulang-ulang terhadap suatu produk/jasa yang dihasilkan. Sama halnya dengan perpustakaan. Apabila pelayanan perpustakaan melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur maka akan mendorong perilaku siswa atau guru untuk hadir atau berkunjung di perpustakaan.

Perpustakaan SD Islam Hidayatullah Semarang merupakan salah satu perpustakaan yang sudah melaksanakan pelayanan perpustakaan yang baik. Hal ini dirasa perlu, karena agar siswa gemar membaca dan mengerti dengan adanya perpustakaan sekolah, dan juga meningkatkan minat baca siswa. Dengan pemberian pelayanan yang baik akan menciptakan kesan yang baik pula, sehingga memungkinkan ada rasa kepuasan yang lebih bagi para pemustaka. Tidak hanya puas dan tidak puas hanya terletak pada pelayanan, akan tetapi banyak faktor juga yang dapat mendukung terciptanya sebuah kepuasan. Diantaranya adalah kinerja SDM, ruangan yang nyaman, dan lain-lain. Pada kesempatan kali ini peneliti hanya akan membahas tentang aspek kepuasan jika

³MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

dilihat dari frekuensi kehadiran siswa yang ada di perpustakaan SD Islam Hidayatullah Semarang.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka peneliti bermaksud untuk melaksanakan penelitian terkait *Studi Korelasi antara Tingkat Kepuasan dengan Frekuensi Kehadiran Siswa di Perpustakaan SD Islam Hidayatullah Semarang Tahun Pelajaran 2013/2014*.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah kepuasan siswa di perpustakaan SD Islam Hidayatullah Semarang tahun Pelajaran 2013/2014?
2. Bagaimanakah frekuensi kehadiran siswa di perpustakaan SD Islam Hidayatullah Semarang tahun Pelajaran 2013/2014?
3. Berapa besar korelasi tingkat kepuasan siswa dengan frekuensi kehadiran siswa di perpustakaan SD Islam Hidayatullah Semarang tahun Pelajaran 2013/2014?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kepuasan siswa di perpustakaan SD Islam Hidayatullah Semarang tahun Pelajaran 2013/2014.
- b. Untuk mengetahui frekuensi kehadiran siswa di perpustakaan SD Islam Hidayatullah Semarang tahun Pelajaran 2013/2014.
- c. Untuk Mengetahui seberapa besar korelasi antara tingkat kepuasan dengan frekuensi kehadiran siswa di perpustakaan SD Islam Hidayatullah Semarang tahun Pelajaran 2013/2014.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dalam dilaksankannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan informasi dalam bidang perpustakaan dan dapat meningkatkan dan mengembangkan perpustakaan sekolah dengan baik.

b. Secara Praktis

1) Bagi Dinas Pemerintah

Penelitian ini dapat memberikan informasi terhadap pemerintah bahwa perpustakaan sekolah perlu diperhatikan dan dikembangkan dengan baik.

2) Bagi Sekolah

Dapat digunakan sebagai bahan evaluasi kinerja lembaga pendidikan pada masa yang akan datang yang lebih baik. Penelitian ini juga dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam pembuatan kebijakan atau strategi membangun hubungan antara madrasah dengan pelanggannya dalam mewujudkan kepuasan atas pelayanan pendidikan yang tersedia.

3) Bagi Guru

Penelitian ini berguna dalam memberikan kontribusi positif bagi praktisi Perpustakaan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas perpustakaan.

4) Bagi Siswa

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam memilih sekolah/madrasah, sehingga sesuai dengan harapan dan kebutuhan siswa dan juga orang tua sebagai pelanggan jasa pendidikan.