

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan suatu kumpulan koleksi buku, jurnal ilmiah dan karya ilmiah yang lebih umum kepemilikannya dapat dibiayai serta dioperasikan oleh sebuah kota/kabupaten maupun institusi tertentu yang memiliki kewenangan dalam pemanfaatannya untuk masyarakat luas dan perpustakaan pun memiliki peran yang sangat besar bagi pemenuhan kebutuhan informasi pengguna perpustakaan khususnya mahasiswa/i dikarenakan dapat dijadikan sebagai salah satu sarana yang mendukung dan menunjang terlaksananya Tri Dharma Perguruan Tinggi. Kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan adalah dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa terhadap pengembangan potensi masyarakat yang beriman dan bertakwa kepada tuhan yang maha esa, berakhlak mulia, berilmu, mandiri serta bertanggung jawab dan mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional.

Perpustakaan pada dasarnya diatur dalam undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 butir pertama yaitu perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Secara umum perpustakaan pun diatur dalam undang-undang no. 43 tahun 2007 yang menyatakan bahwa perpustakaan berkenaan mengenai yaitu:

1. Ketentuan Umum
2. Hak, kewajiban dan kewenangan
3. Standar nasional perpustakaan
4. Koleksi perpustakaan
5. Layanan perpustakaan
6. Pembentukan, penyelenggaraan serta pengelolaan dan pengembangan perpustakaan
7. Jenis perpustakaan
8. Tenaga perpustakaan, pendidikan dan organisasi profesi

9. Sarana dan prasarana
10. Pendanaan
11. Kerjasama dan peran serta masyarakat
12. Dewan perpustakaan
13. Pembudayaan kegemaran pembaca
14. Ketentuan sanksi
15. Ketentuan penutup.

Dan pada pasal 20 dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pun dinyatakan bahwa perpustakaan dibagi menjadi beberapa jenis yaitu:

1. Perpustakaan nasional
2. Perpustakaan umum
3. Perpustakaan sekolah/madrasah
4. Perpustakaan perguruan tinggi
5. Perpustakaan khusus

Melihat kedudukan perpustakaan sebagai salah satu fasilitas yang diberikan oleh pihak perguruan tinggi dalam rangka melaksanakan kegiatan pendidikan nasional meliputi pendidikan dan pengajaran serta pengabdian kepada masyarakat seperti yang tercantum dalam Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tujuan dan fungsi pendidikan secara garis besar dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 1999 bahwa yang menjadi tujuan dari perguruan tinggi adalah menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan atau profesi serta mengembangkan, menyebarluaskan ilmu pengetahuan serta mengupayakan kegunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional.

Perguruan tinggi sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi yang mempunyai keharusan dalam mengelola dan memenuhi kebutuhan serta kepentingan civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa/i, staf pengajar dan karyawan. Dalam pelaksanaannya perguruan tinggi senantiasa harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas guna menunjang keberhasilan tujuan dari program perguruan tinggi tersebut. Salah satu fasilitas pendukung keberhasilan suatu perguruan tinggi adalah melalui penyediaan

perpustakaan baik perpustakaan universitas maupun perpustakaan fakultas yang turut melaksanakan Tridharma Perguruan Tinggi melalui penyediaan, pengorganisasian dan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Mahasiswa/i sebagai pengguna perpustakaan sangat membutuhkan berbagai macam pelayanan informasi yang disediakan oleh pihak perpustakaan dalam rangka memenuhi hak dan kewajibannya terhadap pengerjaan tugas-tugas akademik yang diberikan staf pengajar sehingga perpustakaan bagi sebuah perguruan tinggi dapat dikatakan sebagai jantung perguruan tinggi tersebut.

Perpustakaan perguruan tinggi secara umum mempunyai pelayanan yang dapat diartikan sebagai aktifitas dalam memberikan jasa kepada penggunanya yaitu mahasiswa/i. Jenis dan macam bentuk pelayanan perpustakaan yang dapat diberikan kepada pengguna perpustakaan sesungguhnya cukup banyak namun semua pelayanan tersebut harus disesuaikan dengan kondisi dan situasi baik fasilitas berupa sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan pelayanan perpustakaan tertentu.

Salah satu bentuk perpustakaan perguruan tinggi yang diselenggarakan secara sistem desentralisasi menurut Hermawan dan Zen (2010:35) oleh pihak universitas padjadjaran adalah dengan menyelenggarakan perpustakaan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Yang dimaksud dengan sistem desentralisasi adalah sistem dimana pada perguruan tinggi tersebut terdapat berbagai jenis perpustakaan, misalnya perpustakaan fakultas dan perpustakaan jurusan. Walaupun ada perpustakaan di tingkat universitas statusnya hanya sebagai koordinator, sistem ini sangat menguntungkan bila dipandang dari segi layanan karena lebih cepat dan dekat dengan penggunanya. Masing-masing unit akan berupaya untuk mengembangkan perpustakaanannya. Namun kelemahannya dalam hal dana, tenaga dan koleksi dirasa tidak efisien. Dalam banyak perguruan tinggi

menerapkan sistem gabungan antara sentralisasi dan desentralisasi. Misalnya sentralisasi dalam manajemen tenaga dan dana, tetapi desentralisasi dalam hal layanan.

Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik merupakan perpustakaan yang dimiliki oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran dalam upaya melakukan berbagai penyesuaian kualitas pelayanan perpustakaan agar mampu mengembangkan pelayanan kepada pengguna perpustakaan dalam melakukan kunjungan perpustakaan pada setiap tahunnya, usaha tersebut tidak didukung dengan jumlah kunjungan perpustakaan fakultas pertahun yang tidak diketahui secara pasti sebanyak jumlahnya dikarekana sistem informasi manajemen berupa *scanning barcode system* tidak diterapkan kembali sebagaimana mestinya dan pemeliharaan terhadap pengoperasiannya pun dibiarkan tanpa adanya perbaikan yang berarti dan berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan staf unit pelayanan administrasi.

Hal tersebut telah berlangsung selama beberapa tahun kebelakang yaitu tepatnya pada pertengahan tahun 2010 tepatnya pada bulan juni sampai juli dan pelaksanaannya pun pada akhir-akhir ini diselenggarakan kembali pada tahun 2014 tepatnya pada bulan september dilaksanakan secara sementara dalam arti bahwa pencatatan dalam bentuk peminjaman koleksi buku yang dilaksanakan pada unit pelayanan sirkulasi harus memberikan data yang sama kepada unit pelayanan administrasi dalam rangka merekapitulasi seberapa banyak pengunjung perpustakaan yang melakukan kegiatan peminjaman buku dan sisanya adalah kesadaran para pengguna perpustakaan dalam melakukan *scanning* kartu perpustakaan pada saat memasuki area perpustakaan fakultas.

Dengan kata lain pihak perpustakaan fakultas belum dapat menentukan seberapa puas pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan segala bentuk fasilitas perpustakaan fakultas baik sarana maupun prasarana, hal tersebut terlihat dari sistem

informasi manajemen yang dijadikan sebagai alat dalam menentukan seberapa banyak pengunjung perpustakaan fakultas pada setiap harinya tidak berjalan secara optimal.

Kurangnya penerapan jaringan koneksi *wifi* yang dirasakan oleh pihak perpustakaan kurang dapat dimanfaatkan dengan baik oleh para pengguna perpustakaan fakultas dalam menggunakan salah satu fasilitas yang diberikan oleh pihak perpustakaan, dikarenakan pada saat pengguna perpustakaan hendak melakukan penelusuran informasi secara bebas dan aktif pada saat hendak memasuki *home page* situs tertentu tidak lama kemudian akan mengalami *disconneted* dalam melakukan penelusuran informasi tertentu dan hal tersebut akan membuat pengguna perpustakaan beralih menggunakan jaringan koneksi *wifi* yang berada di pelataran dekanat FISIP dan mushola dikarenakan memiliki kestabilan jaringan koneksi yang lebih baik dibandingkan dengan jaringan koneksi di perpustakaan fakultas. Dan yang membuat koneksi jaringan koneksi *wifi* tidak berjalan dengan baik dikarenakan bentuk ruangan perpustakaan yang terlalu tertutup baik dari ventilasi udara dan masuknya cahaya matahari, hal ini menjadi modal utama dalam ketidak berlangsungannya penerepan jaringan koneksi *wifi* bagi setiap pengguna perpustakaan yang hendaknya pada waktu-waktu tertentu.

Dan kurangnya kenyamanan dan keamanan dalam mempergunakan fasilitas loker yang diperuntukan kepada pengguna perpustakaan dalam menyimpan barang bawaan pada saat akan mengunjungi perpustakaan fakultas dikarenakan banyak terjadi kehilangan barang bawaan, berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan staf unit pelayanan administrasi mengatakan bahwa fasilitas loker yang disediakan oleh pihak perpustakaan fakultas pada awalnya memiliki kunci masing-masing pada setiap loker yang disediakan tetapi karena adanya tangan-tangan yang tidak bertanggung jawab pada akhirnya loker pun tidak memiliki kunci sebagai alat pengamanan barang

bawaan pengguna perpustakaan dan bentuk pengaduan dalam kehilangan barang bawaan tidak dilakukan pendataan secara terperinci baik nim, nama pengguna perpustakaan, jurusan, dan jenis barang bawaan yang hilang serta bentuk pengaduan yang dilakukan sampai saat ini hanya dilakukan secara lisan kepada staf unit pelayanan administrasi.

Hal tersebut dapat dikatakan sebagai bentuk pelayanan perpustakaan fakultas yang tidak berjalan dengan baik karena fasilitas yang seharusnya disediakan oleh pihak perpustakaan tidak berjalan sebagaimana mestinya dan pada pelaksanaannya pun sampai saat ini tidak begitu mengalami perubahan yang berarti karena loker merupakan salah satu fasilitas yang ditujukan kepada pengguna perpustakaan fakultas demi menciptakan keamanan dan kenyamanan dalam menyimpan barang bawaan.

Dari data diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang kualitas pelayanan perpustakaan fakultas ilmu sosial dan ilmu politik universitas padjadjaran karena terlihat bahwa kualitas pelayanan yang diterapkan oleh perpustakaan fakultas belum dapat dikatakan baik dalam memaksimalkan sistem informasi manajemen serta sarana dan prasarana yang telah disediakan sebelumnya dalam mencapai tujuan yang diinginkan oleh pihak perpustakaan fakultas serta kurangnya responsivitas para staf perpustakaan terhadap masalah yang timbul dan pihak perpustakaan pun belum dapat menentukan seberapa puasny pengguna perpustakaan dalam mempergunakan segala fasilitas yang disediakan oleh pihak perpustakaan fakultas.

Pihak perpustakaan fakultas pun tidak mempunyai target yang jelas dalam menentukan seberapa banyak jumlah pengunjung perpustakaan fakultas pada setiap bulannya maupun pada setiap tahunnya.

Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran diketahui bahwa kualitas

pelayanan perpustakaan fakultas yang dirasakan oleh pengguna perpustakaan belum terapkan secara maksimal yaitu :

1. Belum optimalnya koneksi jaringan *Wifi* yang selalu dipergunakan oleh pengguna perpustakaan dalam melakukan penelusuran informasi secara bebas dan aktif dirasakan kurang begitu dapat menikmati manfaatnya dengan baik.
2. Kurangnya keamanan dan kenyamanan terhadap barang bawaan pengguna perpustakaan yang disimpan di loker perpustakaan fakultas dengan tidak difasilitasi dengan kunci sebagai salah satu bentuk alat pengamanan.
3. Kurangnya perhitungan secara pasti seberapa banyak kunjungan pengguna perpustakaan pada setiap tahunnya dalam memanfaatkan segala fasilitas baik sarana maupun prasarana yang telah disediakan oleh pihak perpustakaan fakultas dikarenakan sistem informasi manajemen yang berbasis *scanning barcode system* baru saja diperbaiki kembali serta pemanfaatannya pun belum didasari betul oleh pengguna perpustakaan fakultas.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan menuangkannya dalam bentuk penelitian yang berjudul : **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Penelitian pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran Tahun 2014-2015)”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, dapat diidentifikasi bahwa permasalahan yang terdapat pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran yaitu sebagai berikut :

1. Kurang optimalnya koneksi jaringan *Wifi* yang disediakan oleh pihak perpustakaan fakultas, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan bagian sistem informasi dan para responden sebagian besar mengeluhkan mengenai penerapan kualitas jaringan *wifi* tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengguna perpustakaan. Sebagai contoh menurut para responden mengatakan bahwa apabila sudah terhubung dengan jaringan koneksi *wifi* pada saat memasuki *home page* situs tertentu beberapa saat kemudian akan mengalami *disconneted* secara tiba-tiba dalam melakukan penelusuran informasi secara bebas dan aktif dalam pencarian berbagai informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan. Hal ini akan mengakibatkan kualitas pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan fakultas kepada pengguna perpustakaan akan menurun dan beralih menggunakan jaringan koneksi *wifi* yang berada di pelataran dekanat FISIP dan mushola fakultas.
2. Kurangnya kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan fasilitas loker yang disediakan oleh pihak perpustakaan fakultas tidak disertai dengan kunci sebagai alat pengaman terhadap penyimpanan barang bawaan pengguna perpustakaan, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan staf pada unit pelayanan administrasi dan para responden menyatakan bahwa loker yang disediakan oleh pihak perpustakaan tidak dapat memberikan rasa nyaman dan aman sebagai tempat penyimpanan barang bawaan karena banyaknya kehilangan barang berharga milik pengguna perpustakaan dan bentuk pengaduan kehilangan barang bawaan hanya dilakukan secara lisan oleh pengguna perpustakaan dengan staf perpustakaan pada pelayanan administrasi dan tidak dilakukan pendataan lebih lanjut sehingga tidak mempunyai data yang jelas dan tidak dapat dipertanggung jawabkan kepada pustakawan maupun kepala perpustakaan, semestinya perbaikan loker untuk pengguna perpustakaan dapat dilakukan secara berkala dan hal tersebut dibiarkan

sampai sekarang serta dapat memberikan rasa kekhawatiran bagi pengguna perpustakaan sendiri.

3. Kurangnya penghitungan secara pasti seberapa banyak jumlah pengunjung perpustakaan aktif pada setiap bulannya maupun setiap tahunnya pada perpustakaan fakultas dikarenakan perangkat sistem informasi manajemen yang berbasis *barcode scanning system* pernah mengalami kerusakan dan staf perpustakaan membiarkan hal tersebut sampai pada pertengahan tahun 2010 tepatnya pada bulan juni dan juli, dan berdasarkan wawancara penulis dengan staf pelayanan administrasi diketahui bahwa penerapannya dimulai kembali pada pertengahan tahun 2014 tepat pada bulan september dan sifatnya hanya sementara. Sehingga dalam melakukan rekapitulasi dalam pembuatan laporan pengunjung aktif perpustakaan harus meminta data terlebih dahulu kepada unit pelayanan sirkulasi yang berkenaan seberapa banyak jumlah peminjam koleksi buku pada setiap bulannya. Hal tersebut dapat membuat kualitas pelayanan perpustakaan fakultas tidak dapat diketahui seberapa baik dalam pelaksanaannya untuk dapat mengetahui seberapa banyak daya kunjungan pengguna perpustakaan pada setiap bulannya maupun pada setiap tahunnya sehingga pihak perpustakaan fakultas tidak mempunyai ukuran yang pasti dalam menentukan jumlah kunjungan pengguna perpustakaan fakultas pada setiap harinya.

Dari uraian tersebut maka pernyataan dari permasalahan-permasalahan diatas menunjukkan bahwa kepuasan pengguna perpustakaan belum dapat dikatakan optimal di duga antara lain kualitas pelayanan pustaka belum memadai.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang diidentifikasi penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana realitas kualitas pelayanan pustaka di Perpustakaan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran?
2. Bagaimana realitas kepuasan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran?
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan pustaka terhadap kepuasan pengguna di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan Kualitas Pelayanan Pustaka dengan Kepuasan Pengguna perpustakaan. Berdasarkan pokok masalah yang telah dirumuskan sebelumnya, maka tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui realitas kualitas pelayanan pustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
2. Untuk mengetahui realitas kepuasan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pustaka terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran terhadap Kepuasan pengguna perpustakaan.

#### **E. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi pengembangan bidang keilmuan maupun penerapannya. Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Untuk mengembangkan teori administrasi akademik, khususnya tentang kualitas pelayanan pustaka dan kepuasan pengguna perpustakaan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

## **2. Kegunaan praktis**

- a. Sebagai bahan masukan bagi peneliti lain agar dapat menerapkan hasil penelitiannya dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Sebagai bahan masukan untuk memperbaiki sistem, prosedur dan kualitas pelayanan pustaka di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran sehingga dapat membentuk dampak yang positif bagi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan menjadi lebih baik.
- c. Sebagai bahan pengembangan bagi lembaga Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu atau teori-teori ilmu administrasi negara. Dan bagi Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam hal kualitas pelayanan pustaka dalam mendukung terlaksananya kepuasan pengguna perpustakaan menjadi lebih baik lagi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN GUNUNG DJATI  
BANDUNG

## **F. Kerangka Pemikiran**

Administrasi akademik adalah suatu kajian ilmu yang mempelajari bagaimana peran akademik atau pendidikan dapat diatur sedemikian rupa dalam proses untuk mengembangkan suatu kegiatan yang berbentuk kerjasama dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu dan memiliki rasionalitas yang sama pula dalam suatu bidang pendidikan tentunya.

Administrasi akademik seringkali diartikan sebagai suatu kegiatan ketatausahaan yang meliputi berbagai barang-barang, mengurus neraca keuangan dan sebagainya. Hanya saja yang perlu diingat bahwa kegiatan administrasi tidak hanya kegiatan mencatat dalam pengertian tata usaha tetapi administrasi mempunyai pengertian yang lebih luas dari itu yang mengandung arti institusional, fungsional, dan sebagai suatu proses/kegiatan untuk mencapai tujuan pendidikan yang direncanakan, diorganisasikan, digerakkan dengan menggunakan strategi dan dilakukan pengawasan.

Adapun salah satu esensi penting dalam administrasi akademik adalah kualitas pelayanan perpustakaan. Kualitas pelayanan perpustakaan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses memenuhi kebutuhan melalui aktifitas pelayanan perpustakaan, oleh karena itu pelayanan dapat dikatakan sebagai proses yang dilaksanakan secara berkesinambungan dan rutin, apabila pelayanan diterapkan dengan baik maka akan menciptakan suatu kepuasan tersendiri bagi pengguna perpustakaan.

Menurut pemaparan Olsen dan Wyekoff yang dikutip oleh Yamit (2004:22) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan. Dan Colier pun (2004:22) menambahkan dalam kutipan Yamit mengatakan bahwa kualitas pelayanan lebih menekankan kepada pengguna, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pengguna dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik dan konsisten untuk dapat mempertemukan harapan pengguna serta sistem kinerja meliputi standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan.

Pengertian tersebut menjelaskan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dapat dirasakan oleh pengguna jasa. Harapan pemakai jasa dapat diartikan sebagai keinginan terhadap

pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam hal ini perpustakaan kepada penggunanya dan kualitas pelayanan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh perpustakaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada penggunanya.

Tujuan ataupun sasaran yang hendak dicapai dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan perguruan tinggi bagi kepuasan pengguna perpustakaan harus dapat dilakukan dengan baik dalam pelaksanaannya terhadap sistem administrasi perpustakaan yang selenggarakan kepada sebuah perpustakaan perguruan tinggi baik negeri maupun swasta.

Kualitas pelayanan perpustakaan yang baik akan dapat menciptakan dampak ataupun efek positif bagi pengguna perpustakaan sebagai pengguna jasa, sehingga apabila staf perpustakaan memberikan pelayanan perpustakaan yang baik maka pengguna jasa tersebut dapat menentukan ataupun melihat sejauhmana kualitas pelayanan mampu memberikan rasa kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan yang diinginkan dan hasil akhirnya tergantung dari penilaian pengguna jasa perpustakaan itu sendiri.

TQM yang sering disebut dengan *Total Quality Management* menurut pemaparan yang dikemukakan oleh Rochaety (2005:97) adalah sebuah pendekatan dalam menjalankan usaha yang memaksimalkan daya saing melalui penyempurnaan secara terus menerus atas produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan organisasi.

Kualitas total dari suatu pelayanan menurut Gronross dalam Hut dan Speh yang dikutip oleh Tjiptono (1996:60) terdiri dari tiga komponen utama yaitu:

1. *Technical Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan. *Technical Quality* dapat disederhanakan menjadi :
  - a. *Search Quality*, yaitu kualitas yang dapat dievaluasi pelanggan sebelum membeli, misalnya harga, bentuk barang, kegunaan barang dan manfaat barang.
  - b. *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya bisa dievaluasi pelanggan setelah membeli atau mengkonsumsi jasa/barang. Misalnya ketetapan waktu, kecepatan pelayanan dan kerapihan hasil.

- c. *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi pelanggan meskipun telah mengkonsumsi suatu jasa/barang.
2. *Functional Quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
3. *Corporate Image*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Kepuasan pengguna perpustakaan merupakan salah satu faktor penting untuk dapat menentukan tingkat keberhasilan perpustakaan dalam memberikan segala bentuk pelayanan perpustakaan serta memanfaatkan fasilitas yang tersedia guna menunjang kebutuhan penggunanya. Oleh karena itu, pihak perpustakaan harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna perpustakaan dalam mencapai kepuasan dan dapat pula membentuk kebutuhan akan keberadaan perpustakaan lebih diperhatikan kembali oleh pengguna perpustakaan itu sendiri. Apabila keinginan dan kebutuhan pengguna perpustakaan tidak dapat terpenuhi dengan baik maka akan mengakibatkan tingkat penurunan daya kunjungan pengguna perpustakaan dapat menurun secara bertahap.

Adapun untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat maupun pelanggan ataupun pengguna perpustakaan, menurut Supranto (2006:14) mengatakan bahwa sebagai tolak ukur untuk mengetahui kepuasan pelanggan dapat dilihat dari perilakunya. Wujud perilaku kepuasan pelanggan tersebut dapat dilihat dari lima dimensi yaitu :

- a. *Availability of Support* (Keberadaan pendukung), yaitu tingkatan untuk mana pelanggan dapat kontak langsung dengan pengguna jasa.
- b. *Responsiveness of Support* (Ketanggapan pendukung), yaitu tingkatan untuk mana pemberi jasa bereaksi cepat terhadap permintaan pelanggan.
- c. *Time Lines of Support* (Ketetapan waktu pendukung), yaitu tingkatan untuk mana pekerjaan dilaksanakan dalam kerangka waktu, sesuai dengan perjanjian.
- d. *Completeness of Support* (Penyelesaian pendukung), yaitu tingkatan untuk mana pekerjaan selesai.
- e. *Pleasantness of Support* (Kesenangan pendukung), yaitu tingkatan untuk mana pemberi jasa menggunakan perilaku dan gaya profesional yang tepat selama bekerja dengan pelanggan.

Maka penulis menjelaskan kembali bahwa apabila kualitas pelayanan pustaka dapat ditingkatkan dengan baik akan dapat menghasilkan kepuasan pengguna

perpustakaan yang baik pula. Hal ini dapat disebabkan oleh kualitas pelayanan pustaka yang merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang keberhasilan dalam menerapkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pengguna perpustakaan dalam melakukan penelusuran informasi tertentu dan akan kebutuhan pelayanan perpustakaan pada umumnya.

Dan apabila sebaliknya, bila kualitas pelayanan pustaka tidak ditingkatkan dengan baik maka akan mengakibatkan kepuasan pengguna perpustakaan menurun secara bertahap. Hal ini disebabkan oleh kualitas pelayanan pustaka yang tidak ditingkat kembali pelayanannya dapat menyebabkan pengguna perpustakaan enggan untuk berkunjung ke perpustakaan di karenakan pelayanan staf perpustakaan tidak sesuai dengan persepsi pengguna perpustakaan dan koleksi perpustakaan yang tidak sesuai dengan harapan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan uraian diatas maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## **G. Hipotesis**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah penulis kemukakan, maka penulis menyusun hipotesis penelitian yang berpedoman pada teori hipotesis asosiatif yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:77) yaitu sebagai berikut: Hipotesis merupakan

jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan.

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah penulis kemukakan, maka penulis menyusun hipotesis penelitian berpedoman kepada teori hipotesis asosiatif yang dikemukakan oleh Sugiyono (2011:77) yakni sebagai berikut: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pustaka terhadap Kepuasan Pengguna Perpustakaan (Penelitian pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran Tahun 2014-2015).

Adapun hipotesis sebagai berikut :

$H_0$  : Tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan pustaka terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

$H_a$  : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan pustaka terhadap kepuasan pengguna perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjadjaran.

