

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Berdasarkan pada bukti arkeologis diketahui bahwa perpustakaan pada awal mulanya berupa kumpulan catatan transaksi niaga. Perpustakaan purba merupakan sebuah kemudahan untuk menyimpan catatan niaga. Kegiatan perpustakaan purba tidak lain yaitu menyimpan kegiatan niaga, maka ada kemungkinan bahwa perpustakaan dan arsip semula bersumber pada kegiatan yang sama untuk kemudian terpisah. Dari kegiatan itu, ternyata bahwa sejak semula salah satu kegiatan perpustakaan ialah menyimpan produk tulisan masyarakat sekaligus juga perpustakaan merupakan produk masyarakat karena tak ada perpustakaan tanpa ada masyarakat (Anwar, dkk. 2019:27).

Perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat sebuah kegiatan penghimpunan, pengelolaan dan penyebarluasan (pelayanan) segala macam informasi baik secara tercetak maupun terekam dalam berbagai media atau buku, majalah, surat kabar, film, kaset, *tape recorder*, video, komputer dan lain-lain. Menurut RUU Perpustakaan pada Bab I pasal 1 menyatakan perpustakaan adalah institusi yang mengumpulkan pengetahuan tercetak dan terekam, pengelolanya dengan cara khusus guna memenuhi kebutuhan intelektualitas para penggunanya melalui beragam cara interaksi pengetahuan (Anwar, dkk 2019:7)

Merujuk pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) perpustakaan dari kata dasar pustaka yang artinya kitab atau buku. Perpustakaan memiliki tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku, memiliki koleksi buku, majalah dan bahan kepustakaan lainnya yang

disimpan untuk dibaca dan dipelajari (Haryanto 2018:2). Saat mendengar kata perpustakaan pasti tak asing dengan sebuah kualitas layanan.

Kualitas layanan atau jasa merupakan sebuah hal yang diimpikan dan diharapkan oleh produsen atau institusi maupun konsumen. Kualitas layanan yang merupakan hasil dari sebuah proses yang panjang dalam meraihnya hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan (Rahmah, dkk. 2019:122). Jika di sebuah perpustakaan, sejauh mana pemustaka merasa kebutuhan yang diperlukan dapat terpenuhi dengan baik. Ada baiknya kualitas layanan dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang disediakan. Fasilitas perpustakaan menjadi sisi lain yang perlu diperhatikan dalam pengelolaan perpustakaan. Seringkali terjadi masalah perpustakaan adalah masalah “ketiadaan” atau “ketidakberdayaan” fasilitas. Mulai dari ketiadaan tempat, koleksi, sarana pendukung dan prasarana lain (Anwar, dkk. 2019:21). Setelah kualitas layanan dan fasilitas perpustakaan yang telah diberikan, tempat atau lokasi menjadi salah satu daya tarik minat masyarakat untuk berkunjung ke suatu tempat.

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi (Priansa 2017:210). Di sebuah perpustakaan haruslah mempunyai lokasi yang strategis, mudah untuk dijangkau oleh masyarakat dan tentunya memiliki tempat yang luas. Dengan begitu, maka minat masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan akan semakin besar. Dengan begitu muncul kepuasan tersendiri dari pemustaka yang menggunakan jasa layanan perpustakaan. Kepuasan pemustaka dapat diartikan sebagai persepsi terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapan masyarakat (Rahmah, dkk. 2019:166). Masyarakat tidak akan puas apabila ia mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi.

Di setiap daerah pasti memiliki sebuah perpustakaan, yang disebut dengan (perpusda) perpustakaan daerah ialah yang menjadi sumber referensi bagi masyarakat daerah tersebut. Dasar keberadaan Perpustakaan Umum Kabupaten Sidoarjo ialah berdasarkan Perda No.10 tahun 1978, kemudian disempurnakan dengan Perda No.5 tahun 1984 yang menempatkan Perpustakaan Umum berada di Bagian Hukum dan Ortala bersamaan dengan diresmikannya Gedung Joeang '45. Pada tanggal 18 Desember 1984, Perpustakaan mulai berdiri dan melaksanakan kegiatan operasionalnya pada tahun 1990 berdasarkan Perda No.4 tahun 1990. Perpustakaan Daerah Sidoarjo seharusnya berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, namun kualitas layanan yang diberikan masih belum maksimal seperti kurangnya ramah tamah staf kepada pengunjung dan kurangnya informasi saat dibutuhkan tentang keberadaan buku, seringkali staf memberikan petunjuk tentang keberadaan buku namun di rak buku tersebut tidak ada. Untuk fasilitas yang telah disediakan, terminal listrik bagi pengguna laptop kurang serta parkir kendaraan berbayar. Untuk lokasi sendiri, Perpustakaan Daerah Sidoarjo memang cukup mudah ditemui karena cukup dekat dengan Jalan Raya utama Sidoarjo, namun yang menjadi kendala ialah banyaknya mobil terparkir di depan gedung Perpustakaan yang mengakibatkan kemacetan dan pengunjung Perpustakaan Daerah Sidoarjo merasa terganggu. Masyarakat dapat merasakan sebuah fungsi perpustakaan daerah jika ditunjang dengan adanya sebuah kualitas layanan yang maksimal, fasilitas yang memadai yang diberikan oleh perpustakaan itu sendiri serta lokasi perpustakaan daerah yang cukup mudah dijangkau oleh masyarakat. Masyarakat dapat menilai baik terhadap kualitas layanan, fasilitas serta lokasi yang diberikan oleh perpustakaan daerah sidoarjo jika dapat diterima sesuai dengan yang diharapkan. Jika suatu kualitas layanan, fasilitas serta lokasi yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat akan menilai buruk karena merasa

kurang sesuai. Dengan melihat latar belakang diatas, penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan daerah sidoarjo, terhadap kepuasan yang diterima oleh pemustaka perpustakaan daerah sidoarjo yaitu kepuasan pengguna perpustakaan daerah sidoarjo dengan mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN, FASILITAS DAN LOKASI PERPUSTAKAAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN DAERAH SIDOARJO (PERPUSDA SIDOARJO)”**.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka dibuat rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo ?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo ?
3. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo ?
4. Apakah kualitas layanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo.
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo.

3. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo.
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan lokasi secara simultan terhadap kepuasan pengguna PERPUSDA Sidoarjo.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aspek Akademis

Pada hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi perpustakaan daerah sidoarjo dalam meningkatkan kualitas layanan serta fasilitas penunjang bagi masyarakat yang berkunjung di Perpustakaan Daerah Sidoarjo.

2. Aspek Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini dapat menambah dan memperluas wawasan tentang pemasaran yaitu kepuasan konsumen khususnya tentang kepuasan pengguna perpustakaan. Dan penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi pembaca jika ingin melakukan penelitian tentang kepuasan pengguna perpustakaan.

3. Aspek Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan khususnya pada variabel – variabel yang terdapat pada penelitian ini, dan penulis berharap manfaat hasil penelitian ini dapat diterima dan dapat meningkatkan kualitas layanan, fasilitas serta lokasi perpustakaan terhadap kepuasan pengguna perpustakaan pada Perpustakaan Daerah serta perpustakaan lainnya.