

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era digital 4.0 saat ini membuat segalanya menjadi lebih mudah. Peranan teknologi informasi membuat yang jauh menjadi dekat, sulit menjadi mudah. Keberadaan teknologi informasi telah masuk ke berbagai kehidupan masyarakat. Tidak terkecuali institusi pendidikan. Universitas Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI) senantiasa memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk menjalankan kegiatan akademis. Keberadaan jaringan internet sangat membantu UMPRI dalam melakukan promosi untuk mengenalkan dirinya kepada masyarakat agar bisa bergabung untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus UMPRI.

Masyarakat saat ini sudah cukup cerdas dalam menentukan pilihannya dalam mencari lembaga pendidikan untuk menimba ilmu pengetahuan. Selain akreditasi, ternyata kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh kampus menjadi syarat pertimbangan bagi masyarakat untuk masuk menjadi mahasiswa. Untuk itu saat ini Setiap lembaga Perguruan Tinggi/Universitas wajib memfasilitasi dan melengkapi diri dengan berbagai unsur penunjang untuk proses pembelajaran. Salah satu unsur tersebut adalah perpustakaan. Bahwa kebutuhan sivitas akademika terhadap perpustakaan antara lain untuk menunjang kegiatan pembelajaran. Perpustakaan adalah tempat yang disediakan oleh sebuah universitas sebagai tempat proses belajar mahasiswa, di mana di perpustakaan disediakan berbagai sarana dan prasarana serta koleksi buku yang beranekaragam.

Keberadaan perpustakaan pada Perguruan Tinggi setidaknya mendukung program tri dharma Perguruan Tinggi, yaitu : (1). Pendidikan, (2). Penelitian, dan (3). Pengabdian Masyarakat. Tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk memberikan pelayanan prima bagi civitas akademika.

Standar Nasional Indonesia bidang perpustakaan dan kepastakawanan (Perpusnas, 2011), telah mencantumkan beberapa aspek perpustakaan yang wajib dipenuhi oleh perpustakaan

dalam lingkup perguruan tinggi, yakni : koleksi buku, sumber daya manusia (SDM), layanan perpustakaan, teknologi informasi, gedung, dan anggaran.

Perpustakaan dalam Perguruan Tinggi adalah salah satu prasyarat wajib yang harus dipenuhi dalam penilaian akreditasi oleh Badan Akreditasi Nasional (BAN) – PT. Penentuan nilai akreditasi sebuah Perguruan Tinggi berfokus pada asesmen/penilaian lapangan yang meliputi sembilan standar. Standar yang erat kaitannya dengan sarana dan prasarana tercantum dalam standar ke enam mengenai : pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sistem informasi. Penyediaan dan pengelolaan bahan pustaka yang dilakukan di perpustakaan menjadikan perpustakaan berperan terhadap hasil asesmen BAN-PT. Oleh karena itu pihak UMPRI wajib untuk memenuhi bila ingin mencapai nilai akreditasi A (sangat baik). Untuk mencapai tujuan tersebut dibutuhkan sumber daya manusia dalam hal ini pustakawan yang kompeten yaitu yang dapat bekerja secara profesional.

Kualitas pelayanan perpustakaan baik atau buruk, tidak lepas dari sudut pandang pemustaka atau persepsi pengguna perpustakaan dari semua karakteristik yang ditawarkan dan mempunyai nilai lebih. Hal ini seperti jelaskan oleh Wasito, Joko (2019) bahwa kualitas pelayanan merupakan persepsi pemustaka terkait apa yang dirasakan dengan adanya layanan yang diberikan pustakawan. Diperkuat juga oleh Puspitawati (2014) menyatakan bahwa kualitas merupakan semua karakteristik yang dapat ditawarkan oleh sebuah produk baik berupa barang atau jasa yang bernilai tinggi dengan harapan melebihi apa yang dicari.

Pelayanan harus dilakukan secara prima oleh pustakawan tanpa henti. Pelayanan yang baik muncul karena tuntutan pengguna perpustakaan dalam pemenuhan kebutuhan informasi. Pendapat ini dinyatakan oleh Rodin, Rhoni (2015) bahwa pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian proses kegiatan manusia dalam tujuan pemenuhan kebutuhan masyarakat, proses ini berlangsung secara berkesinambungan dan rutin. Artinya bahwa pelayanan perpustakaan dapat dirasakan oleh pengguna dengan membandingkan dari awal pelayanan hingga sampai kedua pelayanan dan seterusnya.

Pemustaka beranggapan dengan adanya pelayanan yang dirasakan melebihi apa yang diharapkan itu artinya terdapat adanya kepuasan pemustaka. Kualitas pelayanan yang rendah akan berakibat pula rendahnya kepuasan pemustaka, begitu juga tingginya kualitas pelayanan di perpustakaan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pemustaka. Hal

ini sesuai yang di ungkapkan Arifiani, Dian (2018), bahwa kepuasan pemustaka akan dirasakan ketika informasi yang diinginkan dapat ditemukan dan sesuai harapan maka pengunjung akan merasa puas, begitu juga sebaliknya jika informasi yang dibutuhkan tidak dapat ditemukan atau tidak sesuai yang diharapkan maka pengunjung atau pemustaka akan merasa kecewa dengan layanan yang diberikan oleh pustakawan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pemustaka merupakan perasaan puas yang diraskan oleh pengunjung perpustakaan dalam kebutuhan informasi melebihi apa yang diharapkan.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI) cenderung mengalami penurunan dalam kualitas pelayanan. Banyak keluhan pemustaka yang disampaikan terhadap petugas perpustakaan seperti terlambatnya buka jam layanan perpustakaan, kurangnya buku baru (*update*), belum adanya koleksi digital yang dimiliki perpustakaan UMPRI seperti *e-book* dan karya ilmiah. Peneliti menduga bahwa hal lain yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan ini disebabkan adanya petugas yang sering terlambat datang ke perpustakaan. Hal ini menyebabkan tertundanya pemustaka untuk menggunakan fasilitas perpustakaan baik sebagai sirkulasi ataupun baca di tempat. Kemudian seringnya petugas perpustakaan yang keluar tanpa ijin pada jam aktif kerja. Hal tersebut membuat pemustaka merasa kurang pelayanannya karena harus menunggu petugas datang kembali ke ruang kerjanya. Adapun anggapan peneliti rendahnya kualitas pelayanan di perpustakaan UMPRI karena adanya koleksi perpustakaan yang belum lengkap dan belum terbaru (*update*). Masalah ini mengakibatkan kurangnya semangat pemustaka akan berliterasi dan menyempatkan waktunya untuk berkunjung ke perpustakaan.

Rendahnya kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari menurunnya jumlah pengunjung perpustakaan yang dapat dilihat dalam waktu tiga tahun terakhir. Dalam tahun 2018 jumlah pengunjung mencapai 9.802, kemudian di tahun 2019 jumlah pengunjung mencapai 9.548, dan di tahun 2020 jumlah pengunjung mencapai 9.053.

Kualitas pelayanan perpustakaan dipengaruhi oleh sumber daya manusia dalam pengelolaan perpustakaan itu sendiri. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah pustakawan yang bekerja di perpustakaan. Pustakawan bertugas mengelola perpustakaan dan melayani pemustaka untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Sumber daya manusia yang terdapat di dalam perpustakaan sangat mempengaruhi keberhasilan perpustakaan itu

sendiri. Pustakawan merupakan seseorang yang menunjukkan dan melakukan kegiatan di dalam perpustakaan dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai misi yang ditentukan oleh badan induknya berdasarkan dokumentasi, ilmu perpustakaan, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan. Misi pustakawan perpustakaan adalah untuk meningkatkan kualitas masyarakat melalui memfasilitasi penciptaan pengetahuan. Seorang pustakawan perpustakaan harus mengembangkan keahliannya dalam bidang teknologi. Pustakawan juga harus ahli dalam memberikan pelayanan seperti memberikan informasi kepada pengguna dan penyedia segala sarana penelusuran informasi. Pelayanan informasi dituntut untuk dapat mencermati dan tanggap terhadap kebutuhan penggunanya. Pelayanan perpustakaan yang maksimal juga berkaitan dengan baik atau buruknya iklim organisasi. Kompetensi juga dapat membangun kualitas layanan prima di perpustakaan apabila pustakawan meningkatkan kompetensinya. Pentingnya mengorganisir pengetahuan, menjadikan pustakawan harus memahami manajemen pengetahuan.

Kualitas pelayanan Rendah juga dipengaruhi oleh pustakawan yang belum semuanya berkompeten. Daryono (2010) berpendapat bahwa kompetensi akan dapat membangun kualitas layanan prima di perpustakaan apabila pustakawan meningkatkan kompetensinya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kompetensi pustakawan akan berpengaruh terhadap kualitas layanan pustakawan. Kemudian pendapat ini diperkuat oleh Sampe (2014), menyatakan bahwa peningkatan kompetensi akan berpengaruh terhadap sikap/perilaku pegawai yang mengarah pada peningkatan kinerja pustakawan. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa kompetensi dapat berpengaruh terhadap iklim organisasi di sebuah perpustakaan yaitu adanya sikap/perilaku pustakawan terhadap kinerjanya sehingga terciptanya mutu kualitas pelayanan di perpustakaan tersebut.

Kompetensi pustakawan diperoleh dari pelatihan atau pendidikan yang sudah diikuti sebelumnya. Seperti yang tercantum di dalam Standar Nasional Perpustakaan (SNP) bahwa kompetensi seorang pustakawan perpustakaan yaitu diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta pustakawan juga mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan di dalam perpustakaan.

Pustakawan pada perpustakaan UMPRI belum semuanya tersertifikasi. Artinya semua pustakawan belum dinyatakan berkompeten oleh Badan Nasional Sertifikasi Profesi (BNSP)

dengan mengikuti uji kompetensi pustakawan yang dilakukan tahun 2019. Dari lima pustakawan hanya tiga pustakawan yang sudah dinyatakan berkompeten oleh tim BNSP. Pustakawan yang belum lulus uji kompetensi berarti mereka belum mampu melakukan semua keahlian dalam bidangnya atau klaster yang sudah dipilih sebelumnya oleh pihak pustakawan sebagai peserta uji kompetensi. Dari hal tersebut peneliti beranggapan bahwa kualitas pelayanan pada perpustakaan UMPRI dipengaruhi adanya pustakawan yang belum ahli dalam bidang pustakawan atau belum berkompeten. Misalnya ada beberapa pustakawan pada perpustakaan UMPRI yang belum mampu mengoperasikan komputer dengan baik, sementara pelayanan perpustakaan menggunakan sistem yang berbasis komputerisasi atau digital. Kemudian peneliti menduga kualitas pelayanan yang rendah juga adanya pustakawan yang belum paham atau memahami aplikasi yang di gunakan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Pringsewu sebagai layanan sirkulasi dan pengolahan koleksi. Sementara kinerja pustakawan yang baik menentukan kualitas pelayanan yang baik pula.

Pustakawan yang melayani pemustaka atau pengguna perpustakaan harus mempunyai keahlian dalam melakukan pelayanan secara tepat dan tepat. Selain itu pustakawan juga harus mampu berkomunikasi dengan baik, bertanggung jawab terhadap apa yang dilayaninya. Mutu pelayanan yang diberikan memiliki faktor pendukung yaitu manusia sebagai faktor pendukungnya yang memberikan pelayanan tersebut. Semakin rendahnya sumber daya manusia maka semakin rendah pula pelayanan yang diberikan. Begitu juga sebaliknya semakin tingginya tingkat sumber daya manusianya maka semakin baik mutu kualitas pelayanan yang diberikan.

Kualitas pelayanan yang rendah selain dipengaruhi oleh pustakawan yang belum kompeten juga dipengaruhi adanya iklim organisasi yang ada di perpustakaan UMPRI. Pentingnya menciptakan iklim organisasi yang baik adalah sebagai faktor pendukung dan motivasi semangat kerja. Semangat kerja yang tinggi maka akan terselesaikannya pekerjaan dengan cepat dan tepat. Pernyataan ini di kemukakan oleh Rahardian (2018) menyatakan bahwa, organisasi dalam melakukan pelayanan adalah pegawainya sebagai garda terdepan dan pencapaian tujuan organisasi memerlukan dukungan oleh adanya tim kerja yang baik. Hal ini bisa di lakukan dengan menciptakan suasana kerja yang kondusif dan nyaman. Susana kerja yang baik adalah faktor utama dalam sebuah sistem pengelolaan manajemen

organisasi. Pernyataan ini diperkuat juga oleh Soraya, Selvi Amelia (2019) menyatakan bahwa pentingnya menciptakan iklim organisasi karena hal ini berhubungan erat dengan persepsi individu, yaitu bahwa iklim organisasi adalah penentu tingkah laku anggota selanjutnya dan apa yang sudah di berikan oleh organisasi tersebut. Iklim organisasi ditentukan oleh seberapa baik anggota diarahkan, dibangun dan dihargai organisasi itu sendiri.

Dari pemaparan di atas peneliti beranggapan bahwa faktor kualitas pelayanan pada perpustakaan perguruan tinggi UMPRI dipengaruhi oleh dua faktor , yaitu belum maksimalnya sumberdaya pustakawan yang berkompeten dan faktor iklim organisasi yang terjadi selama ini. Suasana iklim organisasi yang kurang kondusif dianggap karena adanya faktor merger tiga perpustakaan sekolah tinggi sebelumnya yakni perpustakaan STIKeS, STIE, dan STKIP yang sekarang menjadi Universitas Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI). Peneliti beranggapan bahwa perbedaan misi sebelumnya membuat iklim organisasi di dalamnya kurang baik, dan kemudian harus dijadikan satu misi dalam penggabungan perpustakaan tersebut tentunya memerlukan penyesuaian dalam waktu lama. Hal ini terlihat pada adanya kualitas pelayanan di perpustakaan UMPRI yang kurang maksimal.

Berdasarkan fenomena di atas penulis menganggap masalah ini menarik untuk diteliti, penulis memilih judul penelitian **“Pengaruh Kompetensi Pustakawan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan dan Implikasinya Terhadap Kepuasan Pemustaka**

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup penelitian di ambil dari perpustakaan perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Pringsewu (UMPRI) yang beralamatkan di Jl. Makam KH. Gholib No 112 Pringsewu Barat, Kab. Pringsewu, Lampung.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah Kompetensi Pustakawan berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI ?
2. Apakah Iklim Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI ?
3. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI ?
4. Apakah Kompetensi Pustakawan secara langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka di Perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI ?
5. Apakah Iklim Organisasi secara langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka pada Perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI ?
6. Apakah Kompetensi Pustakawan secara tidak langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI ?
7. Apakah Iklim Organisasi secara tidak langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan pada Perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Pustakawan terhadap Kualitas Pelayanan pada perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI.
2. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka pada perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI.

4. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Pustakawan secara langsung terhadap Kepuasan Pemustaka pada perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI.
5. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Organisasi secara langsung terhadap Kepuasan Pemustaka pada perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI.
6. Untuk mengetahui pengaruh Kompetensi Pustakawan secara tidak langsung terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan pada perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI.
7. Untuk mengetahui pengaruh Iklim Organisasi secara tidak langsung terhadap Kepuasan Pemustaka yang dimediasi oleh Kualitas Pelayanan pada perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan membagikan pengetahuan dalam bidang pendidikan, khususnya tentang Kompetensi Pustakawan dan Iklim Organisasi terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan mempersembahkan peran yang berguna bagi pustakawan, khususnya dalam meningkatkan aspek Kompetensi Pustakawan dan Iklim Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan serta implikasinya terhadap Kepuasan Pemustaka pada perpustakaan. Sekaligus dapat berguna sebagai acuan bagi perpustakaan Perguruan Tinggi UMPRI, maupun pemerintah Kota/Daerah dalam rangka pembinaan dan pengembangan pustakawan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah di dalam penelitian ini yaitu menceritakan sebuah masalah pada penilaian sumber daya manusia terhadap kualitas layanan pustakawan di perpustakaan UMPRI dan juga berisi ruang lingkup

penelitian, rumusan masalah, tujuan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menguraikan secara singkat teori yang melandasi penelitian, yaitu Agency Theory, Variabel X dan Y, Penelitian Terdahulu, Kerangka Pemikiran, Bangunan Hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan secara detail tentang metode penelitian yang digunakan. Penjelasan dari metode penelitian pengumpulan data dilanjutkan metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan tentang hasil dan pembahasan data objek yang diteliti dalam hasil analisis penelitian.

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menguraikan suatu simpulan dan saran dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA