

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dewasa ini, ilmu pengetahuan dan teknologi mengalami perkembangan yang pesat dalam berbagai bidang baik ekonomi, politik maupun sosial, perkembangan tersebut membawa perubahan-perubahan kearah yang lebih maju dalam berbagai bidang. Perubahan-perubahan yang terjadi dalam berbagai bidang tersebut tidak hanya bersifat fisik tetapi juga ekonomi dan sosial yang dipengaruhi oleh berbagai faktor baik faktor internal maupun faktor eksternal. Keadaan ini tentu saja juga berpengaruh dan berdampak besar terhadap lingkungan sekitar yang tentu saja secara tidak langsung juga berpengaruh terhadap kondisi masyarakat sekitar lingkungan tersebut.

Pengaruh yang ditimbulkan dari adanya perubahan lingkungan fisik, sosial dan ekonomi mempunyai dampak yang besar terhadap keadaan masyarakat. Keadaan ini menyebabkan perubahan perilaku dalam masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung terutama terhadap pemenuhan kebutuhannya. Perubahan yang terjadi akan membawa kehidupan yang lebih kompleks dengan berbagai permasalahan dan pemenuhan kebutuhan hidup yang semakin kompleks juga.

Masyarakat menjadi seorang individu yang selalu ingin tujuan dan nilainya tercapai secara memuaskan bahkan ada kecenderungan untuk selalu berusaha memenuhi seluruh kebutuhan hidupnya tanpa ada batasnya. Pengetahuan yang semakin tinggi dan segala perkembangan yang ada, pada akhirnya mengubah pola hidup dan karakteristik psikologis dari masyarakat tersebut. Kehidupan modern semakin lekat dalam masyarakat sebagai salah satu akibat dari adanya perubahan pembangunan dimana perubahan tersebut berdampak pada karakteristik demografis sehingga masyarakat mulai menunjukkan suatu sikap dan perilaku yang cenderung konsumtif.

Kehidupan konsumtif tentu tidak akan lepas terhadap adanya berbagai usaha manusia untuk memenuhi semua kebutuhan hidupnya yang tidak pernah ada batasnya baik dalam pemenuhan kebutuhan akan barang atau jasa. Pada dasarnya kebutuhan akan barang atau jasa pada masa sekarang ini memang sangat tinggi dan terus bertambah. Bila kebutuhan suatu barang atau jasa yang satu sudah terpenuhi akan meningkat kebutuhan barang atau jasa yang lainnya sehingga tidak akan pernah ada habisnya atau berhenti pada satu kondisi. Untuk itu, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang produksi barang atau jasa harus dapat memanfaatkan peluang atau kesempatan bisnis yang ada tersebut secara tepat kesasaran konsumennya.

Melihat adanya kondisi tersebut tentu saja menuntut setiap perusahaan untuk selalu siap setiap saat menciptakan suatu penawaran yang baru akan suatu barang dan jasa yang pada saat itu berpeluang besar merebut pangsa pasar

konsumen dengan cara menjaring konsumen yang sebanyak-banyaknya. Perubahan dan perkembangan teknologi yang ada harus dapat dimanfaatkan dengan tepat untuk memperoleh peluang bisnis yang sesuai dengan keinginan dan tujuan dari masyarakat pada saat ini. Faktor tersebut merupakan faktor penting yang paling dominant.

Salah satu peluang bisnis yang pada saat ini mempunyai persaingan yang sangat ketat terutama yang bergerak dalam bidang jasa adalah adanya suatu lembaga atau jasa pendidikan. Hal ini merupakan salah satu akibat dari perkembangan masyarakat yang semakin maju dimana pendidikan merupakan salah satu kebutuhan yang penting untuk dikuasai terutama pada era saat ini. Tanpa pendidikan yang cukup tentu seseorang akan mengalami kesulitan untuk bersaing dengan yang lain, yang mempunyai tingkat pendidikan yang lebih tinggi. Pendidikan merupakan faktor penting dalam menghadapi kehidupan dimasa sekarang ini maupun dimasa yang akan datang.

Pentingnya pendidikan dari jenjang yang rendah ke jenjang yang lebih tinggi membuat masyarakat berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan ini dengan sebaik mungkin, yang pada akhirnya memberikan peluang bisnis yang besar bagi penyedia jasa pendidikan. Jasa pendidikan mulai bermunculan dan bersaing ketat untuk menarik para konsumen sebanyak mungkin dari yang hanya menawarkan program pendidikan informal seperti dengan mengikuti kursus jangka pendek hingga program pendidikan formal.

Salah satu jasa yang bergerak dibidang pendidikan formal ini adalah adanya perguruan tinggi baik negeri maupun swasta. Perguruan tinggi merupakan lembaga pendidikan yang memproduksi dan menyajikan jasa pendidikan yang bertaraf akademik dan professional yang akan dilaksanakan bagi calon mahasiswa. Keadaan ini membuat perguruan-perguruan tinggi swasta banyak bermunculan yang siap bersaing ketat dan memberikan berbagai macam tawaran mengenai fasilitas dan berbagai kemudahan agar masyarakat lebih tertarik untuk memilih perguruan tinggi tersebut.

Universitas Islam Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Yogyakarta memang sangat berbeda dengan universitas lainnya yang juga bergerak dibidang yang sama yaitu jasa pendidikan. Yang membedakan Universitas Islam Indonesia dengan universitas yang lain adalah penekanan nilai-nilai islami dalam memperoleh ilmu pengetahuan dan menerapkannya dalam kehidupan masyarakat. Begitu pentingnya seorang konsumen terutama pada perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa membuat Universitas Islam Indonesia selalu berusaha untuk terus meningkatkan mutu pendidikan dan kualitas jasa pelayanan yang selalu mengikuti perubahan dan perkembangan tekhologi yang ada dengan tidak melupakan tujuan utama yaitu berlandaskan nilai-nilai islami. Peningkatan mutu pendidikan dan kualitas jasa pelayanan ini dilakukan agar dapat bersaing dan mempertahankan *image* yang sudah melekat dan terbentuk dalam pandangan masyarakat luas, bahwa

Universitas Islam Indonesia merupakan sebuah universitas swasta favorit yang berbeda dengan universitas lain yang ada di Yogyakarta.

Fakultas Ekonomi merupakan salah satu bagian dari keluarga besar Universitas Islam Indonesia selalu berupaya untuk meningkatkan mutu dan kualitas jasa pelayanan yang terus dilakukan sebenarnya berhubungan erat dengan kepuasan konsumen yang kemudian akan menunjukkan suatu sikap dari konsumennya tersebut. Keadaan ini tentu saja menjadi sebuah tantangan yang menarik bagi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia (FE UII) untuk terus maju dengan meningkatkan dan menambah berbagai macam fasilitas pendukung jasa pelayanan agar konsumen yang dalam hal ini adalah mahasiswa

Salah satu fasilitas penting yang ada didalam FE UII adalah perpustakaan. Perpustakaan adalah suatu tempat dimana menyediakan jasa peminjaman buku bagi para mahasiswa. Hal tersebut sangat penting karena para mahasiswa setiap saat membutuhkan buku untuk menunjang kegiatan akademiknya. Perpustakaan dituntut untuk menjadi suatu tempat yang nyaman baik dari sisi pelayanan maupun *non*-pelayanan. Dari sisi pelayanan misalnya : keramahan dan kecakapan petugas sangat dibutuhkan, kemudian dari sisi *non*-pelayanan misalnya : kondisi ruangan dibuat nyaman mungkin untuk aktifitas membaca, penataan ruangan baik *interior* maupun *eksterior*, serta kelengkapan koleksi buku yang ada.

Perpustakaan FE UII terdiri dari dua bagian. Yang pertama : perpustakaan lantai dua yang merupakan perpustakaan sirkulasi yang

kegiatannya meliputi peminjaman buku-buku bagi mahasiswa, serta buku yang di pinjam bisa di bawa keluar ruangan dengan terlebih dahulu menjadi anggota perpustakaan. Kemudian perpustakaan lantai tiga atau lebih sering disebut sebagai ruang referensi, yang didalamnya terdapat koleksi buku-buku dan majalah serta skripsi yang terdahulu. Pihak perpustakaan berusaha memuaskan keinginan dan kebutuhan para pengguna perpustakaan dengan selalu memperhatikan kelengkapan koleksi dan penataan ruangan. Fasilitas lain yang ada di ruang referensi adalah adanya penyediaan mini kantin yang menyediakan beberapa macam minuman ringan dan snack.

Begitu pentingnya kepuasan konsumen dalam hal ini adalah mahasiswa pengguna jasa pelayanan perpustakaan FE UII maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA JASA PERPUSTAKAAN FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA YOGYAKARTA**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalah di susun untuk memperjelas pokok permasalahan dan sebagai pedoman kerja agar tidak terjadi penyimpangan dalam pembahasan masalah. Dengan adanya latar belakang masalah seperti di atas, maka permasalahannya adalah :

1. Bagaimana kepuasan pengguna jasa setelah menerima jasa pelayanan pada perpustakaan lantai dua dan lantai tiga /referensi Fakultas Ekonomi UII?

2. Dimensi kualitas jasa mana yang paling memuaskan konsumen pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia?
3. Apakah ada perbedaan antara harapan pengguna jasa perpustakaan dengan kinerja perpustakaan lantai dua dan lantai tiga Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia?

### **1.3 Batasan Masalah**

Penulis membatasi penelitian ini agar menjadi terarah dan terfokus pada pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Lokasi penelitian  
Perpustakaan lantai 2 (dua) dan perpustakaan lantai 3 (tiga)/referensi Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia ( FE UII)
2. Penelitian hanya ditujukan kepada para pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kepuasan para pengguna jasa perpustakaan FE UII setelah menerima jasa pelayanan perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.
2. Untuk mengetahui variabel dari dimensi kualitas jasa yang paling memuaskan konsumen pengguna jasa perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

3. Untuk mengetahui perbedaan antara harapan pengguna jasa perpustakaan dengan kinerja perpustakaan lantai dua dan lantai tiga Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat – manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat teoritis

Diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi perkembangan ilmu, khususnya yang berkaitan dengan masalah kepuasan konsumen.

2. Manfaat praktis.

- Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi pihak perpustakaan yang ingin meningkatkan kualitas jasa agar lebih memuaskan para pengguna perpustakaan Fakultas Ekonomi UII
- Dengan diketahui faktor-faktor yang paling kuat pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa perpustakaan, diharapkan pihak perpustakaan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.