

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan era globalisasi saat ini memberi pengaruh yang besar bagi kehidupan manusia dikarenakan adanya persaingan yang ketat disetiap bidang salah satunya ada pada bidang pendidikan. Dalam menghadapi tantangan diperlukannya perkembangan sumber daya manusia yang baik dari segala hal demi bisa bersaing di era globalisasi seperti saat ini, maka tidak mengherankan jika peran pemerintah selalu menekankan akan pentingnya mutu dan kualitas pendidikan. Semua orang setuju bahwa pendidikan adalah salah satu aset bagi masa depan suatu bangsa, dengan adanya pendidikan maka manusia dapat memperoleh ilmu baru yang dapat memperdalam pengetahuannya.

Departemen Pendidikan Nasional menyatakan bahwa tujuan pendidikan nasional adalah mengembangkan kemampuan, membentuk watak serta peradaban bangsa yang bermartabat dalam langkah mencerdaskan kehidupan bangsa, yang bertujuan untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab (Ikhwan, 2015).

Dalam mendapatkan ilmu ada berbagai cara yang bisa kita lakukan salah satunya ialah dengan membaca buku, kegunaan buku untuk khalayak umum memang menjadi sumber informasi yang kemudian dapat membuka wawasan seseorang mengenai beberapa hal misalnya ilmu pengetahuan, ekonomi, sosial, budaya politik, maupun berbagai aspek mengenai kehidupan manusia lainnya. Selain itu juga dengan membaca buku seseorang dapat membantu mengubah masa depan bahkan dapat menambah kecerdasan akal pikiran manusia,

melatih keterampilan menganalisis, dan dapat meningkatkan kualitas memori seseorang. Sehingga tanpa disadari kegunaan buku ini akan memberi banyak inspirasi bagi manusia. dimana membaca dapat meningkatkan pengetahuan seperti kata pepatah yang sering kita dengar *buku adalah jendela ilmu yang akan membuka cakrawala kehidupan bangsa.*

Namun sangat disayangkan fakta yang ada dilapangan tingkat literasi di Indonesia menduduki peringkat ke 62 dari 70 negara (Ilham, 2022) dan Menurut data UNESCO, minat baca masyarakat Indonesia sangat memprihatinkan, hanya 0,001%. Artinya, dari 1,000 orang Indonesia, cuma 1 orang yang rajin membaca (Devega, n.d.), mengutip data badan pusat statistik tahun 2022 disebutkan tingkat kegemaran membaca secara keseluruhan rakyat indonesia berada diangka 59,52 dengan durasi 4-5 jam perminggu, ada dua faktor yang disebut kan tingkat literasi masyarakat indonesia yaitu kurangnya bahan bacaan dan praktik (Putranta, 2022). Untuk itu pemerintah memiliki tugas yang berat dimana harus meningkatkan literasi masyarakat Indonesia, Keberhasilan pencapaian tujuan itu harus di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, salah satunya ialah Perpustakaan.

Pada pembukaan UUD 1945 disebutkan bahwa salah satu tujuan negara adalah dengan mencerdaskan kehidupan bangsa, salah satu upayanya dengan menyediakan pengadaan, fasilitas, perpustakaan, guna untuk menyediakan informasi dari berbagai sumber ilmu pengetahuan yang dapat membantu memperluas wawasan melalui koleksi bahan pustaka, majalah ilmiah dan karya ilmiah (Peraturan Pemerintah RI, 2012).

Saat ini keberadaan perpustakaan untuk meningkatkan taraf mencerdaskan kehidupan bangsa dan negara tidak hanya sebagai sarana koleksi, pengelolaan, penyebarluasan dan melestarikan bahan pustaka tetapi juga meningkatkan kapasitas dan kualitas sumber daya

manusia. Selain berfungsi sebagai tempat hiburan bagi masyarakat, perpustakaan juga berfungsi sebagai tempat pendidikan masyarakat, khususnya proses belajar mandiri untuk membentuk keterampilan, membangun kepribadian pribadi dan politik, serta pengembangan budaya yang ada di masyarakat.

Menurut Kotler dan Keller, Manajemen pemasaran merupakan pasar sasaran untuk menarik, mempertahankan, dan meningkatkan konsumen dengan menciptakan dan memberikan kualitas penjualan yang baik (Kotler & Keller, 2012). Fasilitas dan pelayanan merupakan unsur yang harus ada di perpustakaan, karena tanpa adanya fasilitas dan pelayanan perpustakaan tidak akan berfungsi dengan baik dan maksimal dalam memberikan pelayanan untuk pemustaka. Kurangnya fasilitas akan berdampak terhadap keterbatasan layanan dalam perpustakaan. Fasilitas Perpustakaan Daerah disediakan terutama untuk memenuhi kebutuhan penduduk yang ada di daerahnya masing-masing salah satunya yang ada di Sumatera Utara sebagai penggunaannya. Untuk itu setiap penduduk yang ada di Sumatera Utara harus mampu memanfaatkan fasilitas Perpustakaan Daerah tersebut dengan sebaik-baiknya.

Kualitas layanan pustakawan mempunyai peran yang sangat besar dalam mewujudkan kepuasan pemustaka sebagai pengguna jasa informasi. Disamping itu kualitas layanan pustakawan juga merupakan kunci utama keberhasilan dalam layanan jasa informasi. Tanpa adanya kualitas layanan maka kepuasan pemustaka sebagai pengguna jasa informasi tidak akan dapat terwujud. Kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan atau upaya pengendalian secara maksimal untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Pustakawan harus dapat meningkatkan kualitas layanan secara maksimal sehingga kepuasan pemustaka akan kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi. Sebaliknya apabila kualitas layanan pustakawan tidak maksimal kebutuhan informasi pemustaka kurang terpenuhi sehingga

pemustaka mempunyai persepsi buruk terhadap kualitas layanan pustakawan. Hasil penelitian pendahuluan menyatakan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pemustaka adalah signifikan dan positif. Disamping itu juga banyak buku yang membahas tentang kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Disamping itu juga disebutkan bahwa kualitas layanan dari suatu instansi atau perusahaan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Risparyanto, 2017).

Adapun data yang di dapatkan oleh peneliti dari Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Sumatera Utara yaitu, Jumlah pengunjung atau pemustaka pada tahun 2018 – 2021 sebagai berikut :

**Tabel 1. 1**  
**Jumlah Pemustaka DISPERPUSIP -SU**

Tahun	Laki – Laki	Perempuan	Jumlah
2018	63.782	65.750	129.532
2019	123.758	125.463	249.217
2020	28.547	27.117	55.664

Sumber : Laporan Pengunjung DISPERPUSIP-SU

**Tabel 1. 2**  
**Jumlah Pemustaka DISPERPUSIP – SU**

Tahun	Jumlah Pengunjung On	Jumlah Pengunjung Off	Jumlah
2021	47.373	68.739	111.611

Sumber : Laporan Pengunjung DISPERPUSIP-SU

Dalam tabel yang telah diuraikan diatas dapat kita lihat dimana di tahun 2020 adalah jumlah pemustaka yang paling sedikit dikarenakan yang seperti kita ketahui adanya virus covid – 19 sehingga banyak dari penyedia jasa layanan merubah mekanisme pelayanannya termasuk Disperpusip SU, yang melakukan tindakan membatasi jumlah pemustaka sampai dengan melakukan tindakan work for home kepada pemustakawan atau petugas sesuai dengan peraturan atau anjuran dari pemerintah Indonesia. Pada tabel 2 yang tertera ada jumlah pengunjung On dan Off yang dimana, On itu adalah pemustaka yang datang secara langsung sedangkan yang Off adalah pemustaka online.

Peneliti mengamati adanya pengembangan fasilitas dan pelayanan ini sangat mendukung untuk kepuasan pengguna, namun Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara masih terdapat keluhan, Seperti dalam wawancara saya kepada beberapa pemustaka terdapat keluhan seperti yang diungkapkan oleh saudari Lisma yaitu, suasana yang sangat kaku dimana seharusnya suasana harus diciptakan/disesuaikan dengan perkembangan zaman sekarang sehingga dapat menciptakan loyalitas pemustaka (Siregar, 2022). Menurut saudara Dana, perpustakaan harus disesuaikan dengan kegemaran, hobi, kesenangan dan kebiasaan masyarakat atau interior yang membuat pengunjung mau berlama lama (Pradana, 2022). Menurut saudara Fikri, lokasi layanan umum yang begitu jauh serta tidak diperbolehkannya mencharger laptop di ruangan layanan umum, tidak diperbolehkannya membawa tas/ransel yang dimana seharusnya pihak perpustakaan menyediakan tas bening atau tas transparan untuk memudahkan pemustaka membawa barang yang diperlukan (Adrian, 2022).

Kualitas pelayanan yang diberikan harus dimulai dari kebutuhan akan pengguna dan berakhir pada tanggapan pengguna. Tanggapan pengguna terhadap kualitas pelayanan itu sendiri

merupakan penilaian menyeluruh terhadap keunggulan suatu pelayanan. Inilah yang menjadi latar belakang penelitian untuk mengetahui bagaimana kepuasan pengguna berdasarkan observasi awal dari bagian fasilitas dan pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara.

Dari latar belakang diatas, maka penilaian kepuasan pengguna mengenai fasilitas dan pelayanan tersebut bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi kepuasan pengguna pada perpustakaan. Sehingga sikap pengguna pada perpustakaan sangat penting untuk mengetahui kebutuhan dan keinginan pengguna serta dapat mengetahui kepuasan pengguna. Oleh karena itu, informasi mengenai kepuasan pengguna dapat menjadi kritik dan masukan bagi strategi pelayanan.

Berdasarkan semua alasan dan penjelasan tersebut maka penulis tertarik untuk meneliti apakah ada pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Perpustakaan Daerah Sumatera Utara terhadap minat berkunjung masyarakat di Kota Medan dengan judul penelitian **“Analisis Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Pemustaka DISPERPUSIP dengan kepuasan Sebagai Variabel Intervening”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka penulis merumuskan beberapa masalah dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah fasilitas DISPERPUSIP-SU berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka DISPERPUSIP-SU ?
2. Apakah Pelayanan DISPERPUSIP-SU berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka DISPERPUSIP-SU ?
3. Apakah fasilitas DISPERPUSIP-SU berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka DISPERPUSIP-SU ?

4. Apakah pelayanan DISPERPUSIP-SU berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka DISPERPUSIP-SU ?
5. Apakah kepuasan pemustaka DISPERPUSIP-SU berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka DISPERPUSIP-SU ?
6. Apakah fasilitas DISPERPUSIP-SU berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada DISPERPUSIP-SU ?
7. Apakah pelayanan DISPERPUSIP-SU berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada DISPERPUSIP-SU ?
8. Apakah fasilitas dan pelayanan DISPERPUSIP-SU berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pemustaka melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada DISPERPUSIP-SU ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sejalan dengan perumusan permasalahan di atas, tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap loyalitas pada DISPERPUSIP-SU.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap loyalitas pada DISPERPUSIP-SU.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pada DISPERPUSIP-SU.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pada DISPERPUSIP-SU.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas pada DISPERPUSIP-SU.

6. Apakah fasilitas DISPERPUSIP-SU berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada DISPERPUSIP-SU ?
7. Apakah pelayanan DISPERPUSIP-SU berpengaruh terhadap loyalitas pemustaka melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada DISPERPUSIP-SU ?
8. Apakah fasilitas dan pelayanan DISPERPUSIP-SU berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas pemustaka melalui kepuasan sebagai variabel intervening pada DISPERPUSIP-SU ?

#### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana informasi untuk meningkatkan wawasan dan pengetahuan tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap dunia printing. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dibangun suatu model yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan antara lain yaitu :

1. Bagi Peneliti

Sebagai usaha untuk melatih, meningkatkan, mengembangkan kemampuan berfikir dalam bidang pemasaran terutama mengenai fasilitas dan pelayanan pemustaka.

2. Akademisi

Sebagai rujukan, bahan atau referensi ataupun contoh penelitian tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap loyalitas pemustaka dengan kepuasan variabel intervening

3. Bagi Perusahaan

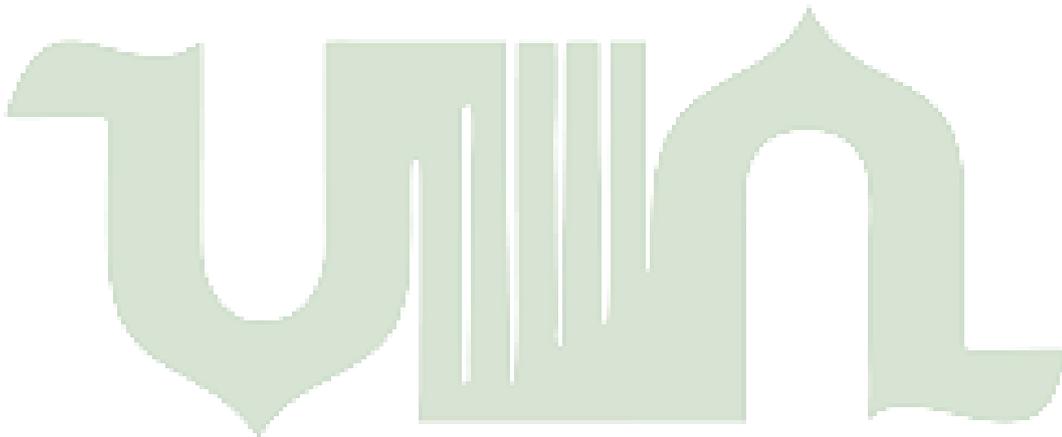
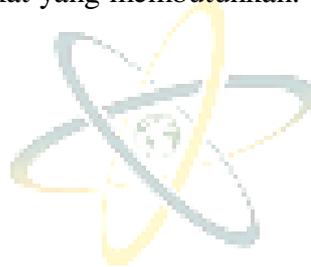
Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi perusahaan dan pihak-pihak yang berkepentingan di dalam perusahaan dan dapat menjadi bahan pertimbangan tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap loyalitas pemustaka.

#### 4. Pemerintah

Sebagai bahan masukan atau informasi tambahan bagi pemerintah dan pihak-pihak yang bersangkutan dan dapat menjadi bahan pertimbangan tentang pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap loyalitas pemustaka

#### 5. Masyarakat

Sebagai bahan informasi dan menambah pengetahuan serta referensi bagi masyarakat yang membutuhkan.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA MEDAN