

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pendidikan dalam Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 pasal 1 ayat 1 Tentang Sistem Pendidikan Nasional adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk memiliki kekuatan spiritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak mulia, serta keterampilan yang diperlukan dirinya, masyarakat, bangsa, dan negara.¹ Dalam upaya mencapai tujuan pendidikan tersebut, peserta didik dapat menempuh jalur pendidikan mulai dari jenjang SD sampai pendidikan tinggi.

Pendidikan tinggi merupakan jenjang pendidikan yang sangat penting untuk mengembangkan potensi peserta didik untuk menjadi individu yang memiliki intelektual dan professional. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 60 Tahun 1999, menyebutkan bahwa pendidikan tinggi bertujuan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik agar mampu menerapkan serta mengembangkan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Oleh karena itu perguruan tinggi berperan sebagai instrumen pembentuk kualitas manusia yang memiliki intelektual untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi.² Dalam upaya mencapai tujuan pendidikan tinggi tersebut, diperlukan sarana pendukung yang mampu memfasilitasi proses pengembangan intelektual mahasiswa yaitu perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana penting yang mendukung proses pembelajaran di perguruan tinggi. Secara umum keberadaan perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka dalam rangka meningkatkan minat baca, serta memperluas

¹ Undang-Undang No. 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.

² Fazli Abdillah, Peran Perguruan Tinggi dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Indonesia. Jurnal Multidisiplin (2024), 1(1), hlm. 13-24.

wawasan. Menurut Suwena perpustakaan perguruan tinggi perlu menyediakan koleksi literatur dan layanan yang memadai untuk mendukung produktivitas akademik dosen dan mahasiswa.³ Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, setiap perguruan tinggi wajib menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional, dengan tujuan mendukung pelaksanaan Tridharma Perguruan Tinggi, yakni pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.⁴

Menurut *International Federation of Library Association and Institution*, keberadaan perpustakaan dapat berlangsung baik sesuai fungsi dan tujuannya sebagai pusat informasi dan pembelajaran, jika mempunyai strategi yang baik untuk menarik minat masyarakat.⁵ Mahasiswa sebagai civitas akademik di perguruan tinggi merupakan salah satu pihak yang harus dilayani agar memiliki minat untuk berkunjung ke perpustakaan dalam rangka meningkatkan kemampuan literasi dan prestasi akademik.

Kunjungan pemustaka ke perpustakaan dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu kunjungan secara daring (*online*) dan kunjungan secara luring (*offline*). Kunjungan online atau daring merupakan bentuk pemanfaatan perpustakaan yang dilakukan secara virtual melalui jaringan internet, di mana pemustaka dapat mengakses koleksi digital, katalog online, e-book, jurnal elektronik, maupun layanan referensi tanpa harus hadir secara fisik di gedung perpustakaan.⁶ Kunjungan offline atau luring merupakan kunjungan yang dilakukan secara langsung oleh pemustaka dengan mendatangi gedung perpustakaan secara fisik.⁷ Pada jenis kunjungan offline, pemustaka dapat memanfaatkan berbagai fasilitas yang

³ Widyasari, dkk., Fungsi Pendidikan dan Penelitian pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Basicedu* (2021), 5(6), hlm. 6011-6016.

⁴ Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.

⁵ Delia Fitri Wijayanti dan Ana Irhandayaningsih, Pengelolaan Perpustakaan Untuk Meningkatkan Minat Kunjung Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Demak. *Jurnal Anuva* (2025), 9(1), hlm. 47-64.

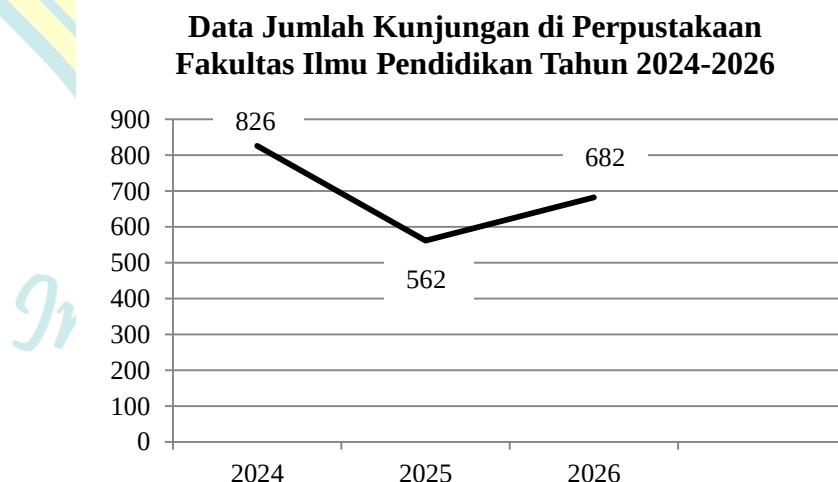
⁶ Rahman Senjaya dan Annisa Susinta, Manajemen Perpustakaan Digital di Era Global pada Perpustakaan Kampus Institut Pemerintahan Dalam Negeri. *Jurnal Perpustakaan* (2022), 13(2), hlm. 56-66.

⁷ Arin Krisdiana, Internet Sebagai Media Masyarakat Virtual: Inovasi Perancangan Aplikasi Perpustakaan Online berbasis Mobile. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (2021), 6(1), hlm. 1-16.

tersedia secara langsung seperti ruang baca, koleksi buku cetak, layanan sirkulasi peminjaman dan pengembalian buku, serta berinteraksi langsung dengan petugas perpustakaan. Berbeda dengan kunjungan online, kunjungan fisik ke perpustakaan memberikan pengalaman belajar yang lebih langsung dan personal, karena pemustaka dapat berinteraksi secara langsung dengan koleksi maupun pustakawan yang tersedia.

Pada penelitian ini, data kunjungan yang digunakan adalah data kunjungan secara offline atau luring, yaitu kunjungan fisik mahasiswa yang datang langsung ke Perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan. Hal ini dikarenakan perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan belum menyelenggarakan layanan kunjungan secara online, sehingga seluruh aktivitas pemanfaatan layanan perpustakaan masih dilakukan melalui kehadiran fisik mahasiswa di lokasi perpustakaan. Data kunjungan offline ini dicatat melalui daftar hadir yang diisi oleh setiap mahasiswa yang datang ke perpustakaan, sehingga dapat dijadikan ukuran dalam menggambarkan tingkat minat kunjung mahasiswa.

Berdasarkan data kunjungan mahasiswa yang diperoleh langsung dari perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan dapat diketahui jumlah kunjungan yang fluktuatif dari tahun 2024 hingga awal tahun 2026. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar grafik berikut ini:



**Gambar 1.1 Data Jumlah Kunjungan Mahasiswa di Perpustakaan
Fakultas Ilmu Pendidikan Tahun 2024-2026**

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa jumlah kunjungan mahasiswa di perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan pada tahun 2024 sejumlah 826, pada tahun 2025 mengalami penurunan dengan total kunjungan 562, dan pada awal tahun 2026 mengalami kenaikan kunjungan dengan total kunjungan 682. Dari daftar kunjungan itu dapat diketahui adanya dinamika dalam pemanfaatan perpustakaan oleh mahasiswa.

Dinamika dalam pemanfaatan perpustakaan itu sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim dkk., yaitu diketahui bahwa minat kunjung peserta didik di lingkungan pendidikan Indonesia masih berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 2,78 dari skala 4, menandakan bahwa optimalisasi pemanfaatan perpustakaan masih menjadi pekerjaan rumah besar bagi banyak institusi pendidikan di Indonesia.⁸

Selain itu, berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan, pengunjung perpustakaan itu didominasi oleh mahasiswa tingkat akhir yang sedang menyusun skripsi serta mahasiswa yang mengerjakan tugas perkuliahan. Rendahnya jumlah kunjungan mahasiswa di luar karena kebutuhan akademik tersebut menandakan bahwa daya tarik layanan perpustakaan belum cukup kuat untuk mendorong minat kunjung mahasiswa untuk secara sukarela berkeinginan memperkaya wawasan dan literasi mandiri. Berdasarkan perhitungan persentase perbandingan antara jumlah mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan dengan angka jumlah kunjungan mahasiswa ke perpustakaan menunjukkan bahwa rasio kunjungan pada Januari-Mei 2026 mencapai 14% atau sebanyak 682 kunjungan dari total populasi mahasiswa sebanyak 4.744.

Rendahnya jumlah kunjungan mahasiswa di luar karena kebutuhan akademik tidak lepas dari pengalaman mahasiswa dalam menggunakan layanan perpustakaan itu sendiri. Berdasarkan temuan di lapangan menunjukkan adanya keterbatasan koleksi buku yang dimiliki perpustakaan serta penataan buku yang tidak sesuai label pada rak buku turut berpengaruh pada kenyamanan mahasiswa sebagai pengguna.

⁸ Tatang Ibrahim, Heni Mulyani, dan Mentari Fajariyatul Islamiyah, Pengaruh Koleksi Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Peserta Didik. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Darussalam (2024), 6(2), hlm. 229-243.

Kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang secara langsung memengaruhi keputusan seseorang untuk menggunakan atau kembali menggunakan suatu layanan, termasuk layanan perpustakaan. Untuk mengukur kualitas pelayanan salah satu teori yang dapat digunakan adalah model *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, meliputi: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*).⁹ Kelima dimensi ini bersifat komprehensif karena mencakup aspek fisik maupun aspek interaksional dari sebuah layanan, sehingga mampu menggambarkan kualitas layanan secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti memilih untuk mengkaji “Pengaruh Kualitas Layanan Perpustakaan Terhadap Minat Kunjung Mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta”. Peneliti ingin mengetahui ada atau tidak adanya pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan, peneliti mengidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini, diantaranya:

1. Angka kunjungan mahasiswa yang fluktuatif menunjukkan belum stabilnya minat mahasiswa untuk memanfaatkan layanan perpustakaan.
2. Pemanfaatan layanan perpustakaan belum berjalan secara optimal dikarenakan rasio perbandingan mahasiswa aktif dengan angka jumlah kunjungan mahasiswa hanya sebesar 14%.
3. Keterbatasan koleksi buku sehingga kurang mampu memenuhi kebutuhan referensi mahasiswa.
4. Belum optimalnya kualitas penataan buku yang sesuai dengan label rak buku karena latar belakang petugas perpustakaan bukan berasal

⁹ Parasuraman dkk.. *SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing* (1988), 64(1), hlm. 12- 40.

dari bidang ilmu perpustakaan.

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, penelitian ini dibatasi pada kualitas layanan perpustakaan sebagai variabel bebas (X) minat kunjung mahasiswa sebagai variabel terikat (Y). Subjek penelitian ini adalah Mahasiswa Program Studi Strata 1 (S1) di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta. Sedangkan objek pada penelitian ini adalah layanan di perpustakaan Fakultas Ilmu Pendidikan yang berlokasi di Universitas Negeri Jakarta. Penelitian ini dilakukan hanya dalam jangka waktu pada Mei hingga Juli 2026.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: “Apakah kualitas layanan perpustakaan berpengaruh terhadap minat kunjung mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta?”

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa di Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.

F. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoretis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna dalam memberikan informasi dan pengembangan pengetahuan kualitas layanan perpustakaan dengan minat kunjung mahasiswa, serta diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

- a. Bagi Petugas Perpustakaan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan mengenai pentingnya kualitas layanan

perpustakaan sehingga dapat meningkatkan minat kunjung mahasiswa.

- b. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan referensi bagi pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya bagi pihak yang melakukan penelitian dengan topik yang sama.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan acuan untuk memperluas wawasan serta pengalaman akademik dalam melakukan penelitian kuantitatif mengenai pengaruh kualitas layanan perpustakaan terhadap minat kunjung mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.



Intelligentia - Dignitas