

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sejalan dengan perkembangannya saat ini, perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian budaya serta berbagai layanan jasa lain, telah ada sejak jaman dahulu kala. Perpustakaan merupakan akar berpijak sekarang untuk kemudian melangkah ke masa depan. Dalam kehidupan yang serba modern dan cepat ini, semua orang membutuhkan informasi sebagai hal yang sangat hakiki. Tanpa adanya informasi atau ketinggalan informasi, dapat menyebabkan masyarakat menjadi tersisih dan terbelakang. Disinilah peranan sebuah perpustakaan sangat besar, perpustakaan menjadi pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan yang tidak habis-habisnya untuk digali, ditimba dan dikembangkan.

Universitas Kristen Maranatha (UKM) memiliki sarana perpustakaan sebagai salah satu sarana bagi mahasiswa untuk menggali informasi secara luas dan baru seiring perkembangan jaman umumnya dan dunia pendidikan khususnya. Perpustakaan Teknik sebagai salah satu dari banyak perpustakaan di UKM harus dibina dan dimanfaatkan sebaik-baiknya, agar dapat memberi bekal ilmu pengetahuan bagi mahasiswanya untuk melangkah ke masa depan. Saat ini peranan Perpustakaan teknik belum dirasakan dan dimanfaatkan dengan optimal. Mengingat peranan perpustakaan yang begitu penting, maka fasilitas dan layanan perpustakaan harus diberikan seoptimal mungkin. Agar dapat memenuhi tugas dan fungsinya sebagai pusat informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya dalam rangka meningkatkan kecerdasan bangsa.

Untuk itu, penulis tertarik untuk melakukan pengukuran dan menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan teknik saat ini berdasarkan persepsi dan harapan dari mahasiswa. Agar dapat memberi masukan untuk memperbaiki bahkan meningkatkan pelayanannya menjadi lebih baik lagi dan optimal.

1.2. Identifikasi Masalah

Pada kenyataannya sekarang ini, penulis menemui gejala-gejala ketidakpuasan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan Teknik. Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa orang mahasiswa, ternyata mereka merasakan pelayanan di perpustakaan kurang memuaskan, mereka juga sering menemui kesulitan dalam mencari buku yang diperlukan, suasana perpustakaan yang kurang nyaman dan tempat duduk yang terbatas (sempit). Gejala-gejala tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan Teknik belum dapat memenuhi harapan dan persepsi mahasiswa dari sebuah perpustakaan umumnya.

Apabila masalah ini dibiarkan terus-menerus, maka perpustakaan tidak lagi dapat berperan secara optimal. Perpustakaan tidak lagi menjadi sumber informasi bagi mahasiswa, hal ini dapat menyebabkan mahasiswa kesulitan mencari informasi-informasi dan pada akhirnya mahasiswa kita menjadi mahasiswa yang ketinggalan jaman dan menjadi mahasiswa yang tidak berkualitas.

Fakultas Teknik sudah sepantasnya memberikan perhatian khusus terhadap gejala-gejala ini, dengan mengadakan suatu penelitian untuk mengukur kualitas pelayanan perpustakaan Teknik ini sesuai harapan dan persepsi mahasiswa. sehingga dapat diketahui faktor-faktor yang memerlukan perbaikan/penanganan lebih dan faktor-faktor yang harus dipertahankan, agar dapat mengoptimalkan peran perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan mahasiswanya dan dapat berkembang menjadi lebih baik lagi. Karena berhasil atau tidaknya suatu perpustakaan bergantung kepada pelayanan (*service*) yang diberikan kepada pengunjungnya.

1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi

Agar tidak terjadi penyimpangan dalam penulisan Tugas Akhir ini, maka perlu ditetapkan batasan dan asumsi sebagai berikut :

Batasan yang digunakan :

- Pengambilan sampel dilakukan terhadap mahasiswa Fakultas Teknik (Teknik Industri, Teknik Elektro dan Teknik Sipil) yang masih aktif dalam kegiatan perkuliahan, yaitu mahasiswa Angkatan 2003 - 2000.
- Jurusan IT (*Information Technology*) tidak diambil sebagai sampel, karena jurusan ini baru berdiri (tahun 2002) sehingga referensi buku-buku pegangannya belum lengkap, dan fungsi perpustakaan belum dirasakan sepenuhnya. Jadi bila dilakukan pengukuran terhadap jurusan ini, hasilnya tidak seimbang dengan jurusan lain.
- Penelitian dilakukan untuk mengukur Gap 5, Gap 1, Gap 2 dan Gap 3 dengan menggunakan model Parasuraman.
- Pengukuran untuk GAP 4 tidak dilakukan dalam penelitian ini. Disebabkan perpustakaan teknik tidak pernah melakukan komunikasi eksternal (janji) kepada pengunjung/mahasiswa teknik secara spesifik.

1.4. Perumusan Masalah

Setelah melakukan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

- Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perpustakaan Teknik berdasarkan harapan dan persepsi mahasiswa ?
- Bagaimanakah kualitas pelayanan perpustakaan Teknik menurut harapan dan persepsi mahasiswa ?
- Upaya-upaya apa saja yang perlu dilakukan pihak manajemen perpustakaan Teknik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan mahasiswa ?

1.5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dilakukannya Tugas Akhir ini adalah :

- Mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di perpustakaan Teknik berdasarkan harapan dan persepsi mahasiswa.
- Mengetahui dan mengukur kualitas pelayanan di perpustakaan Teknik sekarang ini menurut harapan dan persepsi mahasiswa.
- Memberi masukan kepada pihak manajemen perpustakaan Teknik untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memenuhi harapan mahasiswa.

1.6. Sistematika Penulisan

Agar penganalisaan dan pemecahan masalah secara lebih terstruktur dan terperinci, maka penulisan dan pembahasan dalam laporan ini disusun menurut sistematika sebagai berikut :

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai garis besar dari isi laporan Tugas Akhir ini, yang terdiri dari latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah dan asumsi, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan beberapa konsep dan dasar teori yang akurat dan relevan dalam pemecahan masalah yang dihadapi.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini mengemukakan kerangka pemecahan masalah yang dihadapi dan langkah-langkah pemecahannya, mulai dari persiapan yang dilakukan sampai pada pengambilan kesimpulan dari penelitian.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data-data yang telah dikumpulkan penulis yang diperlukan dalam pengolahan data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan data-data yang telah dikumpulkan dan analisis hasil yang diperoleh.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini mengemukakan kesimpulan dari hasil akhir penelitian serta saran-saran dari penulis dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan.