

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang berbahan cetak (majalah, surat kabar, laporan, prosiding, naskah, lembaran musik, berbagai karya media audio visual seperti film, kaset, piringan hitam, mikrofilm) yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu dan tidak untuk dijual, sehingga harus dapat menyediakan informasi selengkap mungkin untuk memenuhi kebutuhan penggunanya. Sebagaimana tujuan perguruan tinggi di Indonesia yang dikenal dengan Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu: pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat, maka perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan dalam membantu pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi, yaitu sebagai sumber informasi bagi mahasiswa/i dan pengajarnya. [2, 3 dan 51].

Dalam mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka diperlukan adanya sarana sebagai sumber informasi bagi mahasiswa/i, pengajar dan seluruh pengguna perpustakaan. Sarana yang dibutuhkan untuk mempermudah dalam memperoleh informasi dapat disediakan dalam bentuk penyediaan bahan pustaka dalam bentuk buku pengetahuan, surat kabar, majalah dan jurnal ilmiah. Fasilitas layanan digital sebagai pendukung dalam memperoleh informasi yang disediakan dalam bentuk CD pengetahuan, CD bahasa asing, layanan Tugas Akhir serta layanan internet yang dapat mempermudah dalam memperoleh informasi dari sumber-sumber lain. Layanan digital ini diberikan melalui penyediaan fasilitas-fasilitas elektronik. Selain itu, prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan dilakukan, peraturan yang jelas, kenyamanan ruang, dan kelengkapan fasilitas di perpustakaan dapat memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Pada saat ini, Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM) menyediakan sarana untuk mempermudah dalam memperoleh informasi pengetahuan khususnya bagi mahasiswa/i dan pengajar dalam bentuk

penyediaan buku penunjang perkuliahan, jurnal ilmiah, majalah, surat kabar, jurnal elektronik, akses Tugas Akhir, akses internet dan katalog elektronik.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan terhadap beberapa pengunjung Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), terdapat beberapa keluhan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung perpustakaan. Keluhan yang dirasakan pengunjung terhadap pelayanan dari Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM) diantaranya adalah prosedur pelayanan yang kurang jelas, kurangnya ketersediaan koleksi (seperti buku) dan fasilitas penunjang (seperti mesin fotokopi), kurangnya jumlah komputer untuk melayani akses digital, kurang tanggapnya petugas perpustakaan, kurangnya pengetahuan petugas perpustakaan, dll. Keluhan yang dirasakan pengunjung dapat menghambat informasi dan pengetahuan yang akan diterima oleh penggunanya, serta menimbulkan ketidakpuasan dalam memperoleh pelayanan. Dari permasalahan-permasalahan mengenai kualitas pelayanan yang terdapat di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM). Penelitian tersebut akan dilanjutkan dengan melakukan rencana perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan jasa di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM). Metode yang digunakan adalah dengan *Quality Function Deployment* (QFD), karena dengan menggunakan metode ini maka perancangan jasa untuk melakukan perbaikan dan peningkatan proses pelayanan dilakukan berdasarkan penerjemahan terhadap keluhan yang dirasakan oleh pengunjungnya, sehingga hasilnya diharapkan akan sesuai dengan keinginan pengunjung Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengunjung Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), terdapat beberapa keluhan dari pengunjung perpustakaan sehingga pengunjung PTUKM merasa kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Keluhan tersebut diantaranya adalah:

- ❑ Koleksi buku, jurnal, dan majalah di PTUKM yang kurang lengkap sehingga tidak semua pengunjung perpustakaan mendapatkan buku yang dicari.
- ❑ Jumlah buku di perpustakaan yang terbatas sehingga tidak semua pengunjung dapat membaca atau meminjam buku yang terdapat di perpustakaan.
- ❑ Kemudahan dalam mengetahui dan melakukan prosedur yang terdapat di perpustakaan (seperti: peminjaman buku, perpanjangan buku, pengembalian buku, penggunaan fasilitas komputer dan fasilitas audio visual, dll)
- ❑ Kemudahan dalam mengetahui dan menaati peraturan yang terdapat di perpustakaan (seperti: peminjaman buku, perpanjangan buku, pengembalian buku, penggunaan fasilitas komputer, dll)
- ❑ Petugas perpustakaan yang kurang maksimal dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan (seperti: ketanggapan petugas dalam membantu pengunjung, pengetahuan petugas mengenai PTUKM).
- ❑ Layanan digital untuk penyediaan Tugas Akhir yang kurang lengkap.
- ❑ Kurangnya jumlah komputer sebagai akses layanan digital.
- ❑ Terbatasnya ketersediaan sarana informasi dalam penyampaian informasi mengenai PTUKM.
- ❑ Belum tersedianya beberapa fasilitas layanan di PTUKM (seperti: mesin fotokopi, televisi, CD pengetahuan, kaset berbahasa asing, fasilitas internet)

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

Karena permasalahan yang diteliti memiliki ruang lingkup pembahasan yang cukup luas dengan ketersediaan waktu yang sangat terbatas, maka penulis melakukan pembatasan yaitu:

- ❑ Populasi dan sampel yang digunakan adalah mahasiswa/i dan dosen Universitas Kristen Maranatha (UKM) yang merupakan anggota Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM) sampai

dengan bulan Februari tahun 2007 dan tidak mengikutsertakan mahasiswa/i angkatan 2006 agar pengisian kuesioner dapat lebih akurat.

- ❑ Tidak adanya pesaing dalam memperbaiki dan mengembangkan jasa di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), penulis hanya menambah informasi dari pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan lain.

Asumsi yang digunakan:

- ❑ Situasi dan kondisi perpustakaan tidak mengalami perubahan saat penulis melakukan penelitian.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan dan wawancara awal yang telah dilakukan oleh penulis, maka dapat diketahui dan dirumuskan beberapa permasalahan mengenai proses pelayanan yang terdapat di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM). Masalah-masalah yang terdapat PTUKM kemudian dibuat dalam suatu perumusan masalah, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel-variabel apa saja yang dibutuhkan oleh pengunjung terhadap pelayanan di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha?
2. Bagaimana *technical characteristic* dan *design characteristic* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha?
3. Bagaimana *process characteristic* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha?
4. Usulan apa saja yang dapat diberikan kepada Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pengunjung Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha?

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan dari penelitian terhadap perbaikan dan peningkatan pelayanan di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM) adalah:

1. Dapat mengetahui variabel-variabel kebutuhan pengunjung terhadap pelayanan di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.
2. Dapat merancang *technical characteristic* dan *design characteristic* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.
3. Dapat merancang *process characteristic* untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan pengunjung di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha.
4. Dapat memberikan usulan bagi Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengunjungnya.

Manfaat penelitian dapat dirasakan oleh kedua belah pihak, yaitu bagi penulis dan bagi pihak Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM). Manfaat penelitian tersebut sebagai berikut:

❑ Manfaat bagi penulis:

Penulis dapat mengaplikasikan teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan dengan menerapkan pada permasalahan yang ada pada kondisi sebenarnya. Selain itu, penelitian ini juga merupakan persyaratan akademis untuk mencapai Gelar Sarjana Strata 1.

❑ Manfaat bagi Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha:

Bagi pihak Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), diharapkan usulan-usulan yang diberikan oleh penulis dapat dijadikan sebagai masukan dalam melakukan perbaikan dan peningkatan proses pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pengunjungnya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini latar belakang masalah yang menyebabkan munculnya masalah dalam hal pelayanan jasa di Perpustakaan Terintegrasi Universitas Kristen Maranatha (PTUKM), identifikasi masalah mengenai masalah-

masalah yang terdapat di PTUKM, pembatasan masalah dan asumsi untuk memfokuskan masalah yang akan diselesaikan, perumusan masalah yang berisi cara merumuskan masalah, tujuan penelitian yaitu tujuan yang ingin didapat berdasarkan perumusan masalah, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi mengenai teori-teori mengenai pelayanan dan metode *Quality Function Deployment* yang digunakan sebagai acuan dalam memecahkan masalah yang ada sehingga ditemukan solusi yang tepat.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi mengenai tahapan-tahapan yang dilakukan penulis dalam menulis laporan yang juga berisi mengenai tahapan dalam menyelesaikan masalah dengan tujuan agar proses pengerjaan laporan dapat dilakukan secara terstruktur.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi mengenai data umum PTUKM dan data-data lain yang diperlukan penulis dalam melakukan pengolahan data untuk menyelesaikan permasalahan. Data-data yang diperlukan penulis dalam mengolah data yang meliputi sejarah perusahaan, struktur organisasi, *job description*, jumlah sampel, variabel penelitian, penyebaran dan pengecekan hasil penyebaran kuesioner.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi mengenai pengolahan data-data yang telah dikumpulkan, yaitu pengolahan kuesioner (uji validitas dan uji reliabilitas) yang dilanjutkan dengan pengolahan dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment*. Data yang telah diolah kemudian dianalisis.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil pengolahan data dan analisis hasil pengolahan data. Kemudian penulis memberikan saran-saran untuk memperbaiki dan meningkatkan proses pelayanan di PTUKM yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen.