

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perpustakaan Maranatha merupakan salah satu wadah atau tempat yang diberikan Universitas Kristen Maranatha untuk bisa mendukung proses belajar mengajar antara dosen dengan mahasiswa. Perpustakaan yang baik sangat diharapkan oleh semua kalangan, khususnya oleh pelanggan internal (karyawan perpustakaan) dan pelanggan eksternal (mahasiswa, dosen, dan staff lainnya). Apabila fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan sudah sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen, maka tercapai sudah tujuan dan fungsi perpustakaan tersebut. Sedangkan apabila fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan belum sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen, maka tujuan dan fungsi perpustakaan tersebut perlu dievaluasi kembali untuk mencari akar permasalahannya.

Dewasa ini telah terjadi pergeseran paradigma tentang perpustakaan. Penilaian kualitas perpustakaan tidak lagi semata didasarkan pada jumlah koleksi atau besar kecilnya ruangan perpustakaan. Kini, penilaian keberhasilan sebuah perpustakaan lebih didasarkan pada jumlah transaksi yang terjadi dan tingkat kepuasan pelanggan. Tingginya jumlah transaksi yang terjadi di perpustakaan berarti bahwa koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan memiliki tingkat pemanfaatan yang optimal. Penggunaan kriteria tingkat kepuasan pengguna tidak terlepas dari identitas perpustakaan sendiri, yaitu sebagai lembaga pengelola informasi dengan salah satu kegiatan pokoknya adalah memberikan layanan. (Sumber: Zulfikar Zen, 2004)

Namun, pada kenyataannya pihak Perpustakaan UKM belum memberikan pelayanan yang memuaskan, hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan dari setiap mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan terbanyak, dimana terjadi kesenjangan antara harapan dengan persepsi mahasiswa, seperti mahasiswa merasa tidak puas

dengan jumlah komputer berinternet gratis di ruang *audio visual* (AVI) yang ada di Perpustakaan UKM.

Keluhan-keluhan itu selain mungkin karena fasilitas yang kurang baik, juga mungkin disebabkan karena kinerja staff atau pihak manajemen Perpustakaan UKM yang kurang baik.

Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian mengenai “Usulan Perbaikan Kinerja Perpustakaan Universitas Kristen Maranatha (UKM) dengan Metode *ServQual*.”

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Dari hasil pengamatan dan wawancara awal kepada beberapa mahasiswa di perpustakaan, ditemukan beberapa keluhan yang menunjukkan ketidakpuasan mahasiswa yaitu sebagai berikut:

1. Mahasiswa mengeluh dengan jumlah komputer berinternet gratis di ruang *audio visual* (AVI) yang ada di perpustakaan UKM.
2. Mahasiswa mengeluh dengan kelengkapan koleksi buku-buku yang ada di perpustakaan UKM.
3. Mahasiswa mengeluh dengan kerapihan tata letak kursi & meja yang ada di perpustakaan UKM
4. Mahasiswa mengeluh dengan jumlah komputer pencari buku yang ada di perpustakaan UKM
5. Mahasiswa mengeluh dengan sikap peduli atau tolong menolong yang diberikan oleh staff perpustakaan UKM.

Dari beberapa keluhan diatas, secara umum mahasiswa merasa tidak puas, hal ini diperkirakan karena pelayanan Perpustakaan UKM yang kurang baik.

## **1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi**

Penulis membatasi masalah dalam hal berikut ini:

- Yang menjadi objek penelitian kali ini adalah mahasiswa yang sudah pernah berkunjung ke perpustakaan.

Adapun asumsi yang digunakan yaitu :

1. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95 %.
2. Tingkat ketelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 %.
3. Tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di Perpustakaan Pusat Lantai 6 dan 7 Gedung Grha Widya Maranatha, Universitas Kristen Maranatha Bandung, saat dilakukan penelitian dari awal sampai akhir. Seperti :
  - a. Tidak ada penambahan atau pengurangan jumlah komputer berinternet gratis.
  - b. Tidak ada penambahan atau pengurangan jumlah staff perpustakaan.
  - c. Tidak ada penambahan atau pengurangan jumlah komputer pencari buku.
  - d. Tidak ada perubahan fasilitas secara fisik, seperti: penambahan atau pengurangan jumlah kursi dan meja, toilet belum menggunakan fasilitas pengharum ruangan.
  - e. Pelayanan jasa untuk bagian layanan umum masih bersifat manual, tidak menggunakan sistem *barcode*.

#### 1.4 Perumusan Masalah

Yang menjadi perumusan masalah dari penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana tingkat kesenjangan antara jasa yang diharapkan mahasiswa dengan jasa yang dipersepsikan mahasiswa (GAP5)?
- b. Bagaimana tingkat kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa (GAP1)?
- c. Bagaimana tingkat kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan mahasiswa dengan spesifikasi kualitas jasa (GAP2)?
- d. Bagaimana tingkat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (GAP3)?
- e. Bagaimana tingkat kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal kepada mahasiswa (*external communication*) (GAP4)?
- f. Bagaimana usulan/rekomendasi untuk perbaikan kinerja pihak perpustakaan?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis, antara lain:

- a. Mengetahui tingkat kesenjangan antara jasa yang diharapkan mahasiswa dengan jasa yang dipersepsikan mahasiswa (GAP5).
- b. Mengetahui tingkat kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan mahasiswa dengan yang diharapkan oleh mahasiswa (GAP1).
- c. Mengetahui tingkat kesenjangan antara persepsi manajemen mengenai harapan mahasiswa dengan spesifikasi kualitas jasa (GAP2).
- d. Mengetahui tingkat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dengan penyampaian jasa (GAP3).
- e. Mengetahui tingkat kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal kepada mahasiswa (*external communication*) (GAP4).
- f. Memberikan usulan/rekomendasi untuk perbaikan kinerja pihak perpustakaan UKM.

### 1.6 Sistematika Penulisan

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

#### **BAB 1 : PENDAHULUAN**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, pembatasan masalah dan asumsi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB 2 : LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi teori-teori yang melandasi semua proses penelitian mengenai metode-metode yang digunakan, untuk dapat memecahkan gap-gap yang terjadi.

**BAB 3 : METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi langkah-langkah yang perlu dilakukan dalam pelaksanaan penelitian yang dijelaskan secara spesifik.

**BAB 4 : PENGUMPULAN DATA**

## 4.1 Data Umum Perusahaan

Sub-bab ini berisikan data-data perpustakaan, mulai dari latar belakang berdirinya perpustakaan, struktur organisasi, dan *job description*, sampai dengan jumlah karyawan.

## 4.2 Penyusunan Kuesioner

Pada sub-bab ini dilakukan penyusunan kuesioner yang berguna untuk mengetahui pendapat-pendapat konsumen.

**BAB 5 : PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS**

## 5.1 Pengujian Validitas Instrumen

Pada sub-bab ini, kuesioner yang telah disusun tadi diuji kevalidannya. Apabila kuesioner tersebut valid, maka kuesioner tersebut dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya.

## 5.2 Pengujian Reliabilitas Instrumen

Pada sub-bab ini, kuesioner yang telah disusun diuji kereliabelannya. Pengujian dilakukan dengan pengujian *internal consistency*. Apabila kuesioner dinyatakan reliabel, maka kuesioner ini dapat digunakan untuk pengolahan data selanjutnya.

## 5.3 Pengolahan Data

Pada sub-bab ini, data-data yang telah dikumpulkan diolah dengan menggunakan metode-metode yang sesuai.

### 5.5 Analisis

Pada sub-bab ini merupakan penganalisaan terhadap pengolahan data yang telah dilakukan seperti pengujian validitas dan reliabilitas, hasil dari metode yang digunakan, dan hipotesis yang di dapat.

### 5.6 Usulan

Pada sub-bab ini penulis memberikan rekomendasi untuk perbaikan kinerja Perpustakaan UKM.

## **BAB 6 : KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan merupakan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan dalam perumusan masalah.

Saran berisi usaha-usaha yang dianjurkan oleh penulis untuk perpustakaan supaya terjadi perbaikan kinerja Perpustakaan UKM.