

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Universitas adalah salah satu Institusi Pendidikan yang mengembangkan kemampuan intelektual seseorang untuk digunakan sepanjang hidup mereka. Mereka tidak hanya merencanakan karir tetapi memberikan dasar pemikiran kreatif dan kritis ( Tri Sari, 2018 ). Universitas senantiasa memberikan penawaran layanan berkualitas baik melalui staf administrasi, maupun peralatan teknis yang mereka miliki. Layanan perpustakaan merupakan bagian integral dari rantai kualitas ini karena perpustakaan diharapkan dapat menawarkan media yang nyaman untuk belajar dan penelitian, dan memiliki cukup banyak sumber arus informasi.

. Perpustakaan dengan standar yang baik akan menyediakan koleksi berkualitas, dengan kedalaman, keberbedaan, bentuk/format, dan kemutakhiran untuk mendukung misi penelitian dan pembelajaran di lembaganya. Beberapa indikator untuk mencapai standarisasi koleksi yaitu:

- 1) Perpustakaan menyediakan akses terhadap koleksi sesuai dengan bidang penelitian, inti kurikulum, atau keunggulan institusi.
- 2) Perpustakaan menyediakan koleksi dalam berbagai bentuk/format yang dapat diakses secara fisik dan virtual.
- 3) Perpustakaan membangun dan memastikan akses terhadap koleksi langka/unik, termasuk koleksi digitalnya.
- 4) Perpustakaan memiliki infrastruktur untuk mengumpulkan, mengorganisasikan, menyediakan akses, mendiseminasikan, dan memelihara koleksi yang diperlukan oleh para pemustaka.
- 5) Perpustakaan mendidik pemustaka berkaitan dengan model ekonomis dan komunikatif.
- 6) Perpustakaan memastikan akses jangka panjang terhadap temu balik koleksi.

Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta memegang peran penting bagi kegiatan civitas akademika. Perpustakaan Universitas Sahid Surakarta memiliki berbagai jenis layanan, diantaranya layanan informasi dan referensi, layanan laporan peraktek kerja lapang, layanan tugas akhir atau skripsi. Saat ini jumlah pengguna perpustakaan Universitas Sahid Surakarta berfluktuasi, hal tersebut dapat dilihat pada tahun 2018. Jumlah pengguna terbanyak selama tahun 2018 terjadi pada bulan Oktober, sebanyak 419 pengguna, namun mengalami penurunan ke bulan selanjutnya 258 pengguna atau turun 61.5 % pada bulan November, dan terjadi penurunan lagi sebanyak 108 pengguna, turun 41.8 % pada bulan Desember.

Berdasarkan data tahun 2018 diperoleh bahwa pengguna terbanyak perpustakaan Universitas Sahid Surakarta hanya pada waktu menjelang ujian tengah semester dan ujian akhir semester. Dapat diartikan saat ini banyak pengguna yang merasa bahwa perpustakaan belum memenuhi harapan mereka, antara lain jumlah eksemplar untuk satu jenis buku masih kurang serta kurangnya jumlah buku untuk referensi bagi program studi tertentu, sehingga dapat mempengaruhi jumlah pengunjung perpustakaan yang semakin menurun. Untuk mengatasi masalah ini maka penelitian terhadap kualitas pelayanan perpustakaan perlu dilakukan dalam upaya peningkatan kualitas layanan dengan tujuan adanya peningkatan mutu pelayanan universitas dan untuk jangka panjang mempertahankan konsumen.

*Quality Function Deployment* (QFD) salah satu metode yang dapat digunakan untuk perencanaan dan pengembangan secara terstruktur yang memungkinkan tim pengembangan mendefinisikan secara jelas keinginan konsumen. QFD adalah metode untuk pengembangan atau penyebaran fitur atribut atau fungsi yang memberikan produk atau layanan berkualitas tinggi (Tri Sari, 2018). QFD memberikan pemahaman tentang harapan dan kebutuhan pelanggan, dan menerapkan fitur yang akan memenuhi harapan dan kebutuhan akan produk atau layanan. Fokus utama pengguna metode QFD pada penelitian ini adalah perbaikan layanan perpustakaan Universitas Sahid Surakarta sehingga memuaskan keinginan pelanggan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dibahas adalah pelayanan seperti apa yang diinginkan pengguna Perpustakaan yaitu ;

1. Apakah pelayanan perpustakaan yang diberikan perpustakaan Universitas Sahid Surakarta sudah memuaskan pelanggan ?
2. Pelayanan apa yang diinginkan pelanggan perpustakaan Universitas Sahid Surakarta ?
3. Tindakan apa saja yang dilakukan oleh perpustakaan Universitas Sahid Surakarta untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini pembatasan masalah sangat diperlukan agar pembahasan masalah tidak menyimpang dari tema pokok pembahasan.

1. Penelitian ini dilakukan di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta.
2. Tahun penelitian atau data yang digunakan pada Januari sampai Desember 2018
3. Responden Mahasiswa Universitas Sahid Surakarta sebanyak 95 orang
4. Asumsi dalam penelitian ini prgawai perpustakaan bekerja secara normal dan ruangan dalam kondisi baik

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pelayanan di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta sehingga menghasilkan pelayanan yang diinginkan sivitas akademika, serta untuk menjawab tuntutan pengguna sehingga mewujudkan visi dan misi perpustakaan Universitas Sahid Surakarta.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini

- a. Untuk mengetahui kepuasan pelayanan di perpustakaan Universitas Sahid Surakarta
- b. Penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi pengelola UPT perpustakaan untuk memperbaiki layanan di perpustakaan sehingga dapat mewujudkan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang berkualitas

### **1.6 Sistematikan Penulisan**

Penulisan penelitian ini disusun secara sistematis menjadi beberapa bab, seperti di uraikan dibawah ini.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penulis penelitian, batasan masalah, penetapan asumsi, dan sistematika penulisan penelitian.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan teori-teori yang dijadikan sebagai acuan dalam pengerjaan penelitian. Teori yang digunakan dalam penelitian ini *Quality Function Deployment* ( QFD).

## **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini berisi tahapan tahapan sistematis yang digunakan untuk melakukan kajian penelitian. Tahapan – tahapan tersebut merupakan kerangka yang dijadikan pedoman penelitian untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

#### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini menguraikan tahap pengumpulan dan pengolahan data pada penelitian. Pengumpulan data dilakukan pengamatan langsung di lapangan. Selanjutnya dilakukan pengolahan data sesuai dengan tahapan pada metodologi penelitian.

#### **BAB V ANALISIS DAN INTERPRETASI HASIL**

Pada bab ini dilakukan analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan serta memberikan usulan perbaikan.

#### **BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

Merupakan kesimpulan dari pengolahan dan analisis yang telah dilakukan untuk menjawab permasalahan yang ada serta memberikan saran untuk perbaikan pelayanan.