

# BAB I PENDAHULUAN

## I.1 Latar Belakang

Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi pemustaka (UU No.43 tahun 2007). Sebagai penyedia informasi, peran perpustakaan sangatlah penting di dalam suatu perguruan tinggi. perpustakaan harus berperan sebagai wadah pelayanan edukatif, informatif, dan rekreatif dalam rangka meningkatkan pengetahuan civitas akademika di suatu perguruan tinggi. Selain itu, perpustakaan juga berperan penting dalam mendukung berjalannya keberlangsungan Tri Dharma perguruan tinggi yaitu (1) pendidikan (2) penelitian dan pengembangan serta (3) pengabdian masyarakat, oleh sebab itu kegiatan pelayanan perpustakaan harus dapat berlangsung dengan baik agar Tri Dharma perguruan tinggi dapat dilaksanakan dengan baik. Oleh sebab itu pelayanan dari suatu perpustakaan di perguruan tinggi harus dapat memenuhi perannya tersebut. Menurut Newman (2011) dalam *Library Ldvocacy Unshushed* menyatakan, kehadiran perpustakaan dalam suatu lingkungan harus dapat memberikan dampak terukur untuk lingkungannya. Salah satu contoh, kehadiran perpustakaan pada lingkungan Universitas harus bisa memberikan dampak yang terukur pada *learning outcome* dari para mahasiswa di Universitas tersebut. Perpustakaan harus dapat dipandang sebagai penyedia jawaban dan solusi dari berbagai permasalahan di lingkungan tempat perpustakaan tersebut berada. Oleh sebab itu, perpustakaan dan para penyelenggara perpustakaan seperti pegawai perpustakaan dan lainnya harus dapat memberikan tanggapan atas kebutuhan yang dibutuhkan oleh lingkungan tempat perpustakaan itu berada. Menurut Lankes (2012) peran pengguna layanan perpustakaan tidak bisa dipandang hanya sebagai konsumen belaka namun sebagai *creator* dari pelayanan yang akan dijalani agar peran perpustakaan terhadap lingkungannya lebih partisipatif dalam membangun perubahan.

Salah satu perguruan tinggi yang memiliki perpustakaan adalah Universitas Telkom. Universitas Telkom merupakan perguruan tinggi yang berada dibawah

Yayasan Pendidikan Telkom (YPT). Universitas Telkom adalah perguruan tinggi yang didirikan atas penggabungan empat institusi dibawah YPT yaitu Insitut Teknologi Telkom (IT Telkom), Institut Manajemen Telkom (IM Telkom), Peliteknik Telkom dan Sekolah Tinggi Seni Rupa dan Desain Indonesia Telkom atau yan disingkat (STISI Telkom) pada tang 14 agustus 2013 berdasarkan Surat Keputusan Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Kemendikbud nomor 309/E/0/2013.

Perpustakaan Universitas Telkom merupakan salah satu fasilitas yang disediakan pihak kampus untuk menyediakan informasi kepada civitas akademika Universitas Telkom. Berikut dicantumkan data eksisting dari perpustakaan Universitas Telkom

Tabel I. 1Data Eksisting Perpustakaan

Data	Keterangan
Koleksi Sumber	48.280 sumber dengan 91.123 eksemplar
Fasilitas fisik	Loker
	129 Unit kursi baca
	2 Air conditioner
	16 Kipas angin
	1 Air cooler
	56 Unit meja kecil baja
	12 Unit PC
	1 Unit mesin fotokopi
Layanan	Terdapat 8 pegawai yang dibagi menjadi dua shift shift 1 08:00-12:30 dan shift 2 12:30-hingga tutup
Kunjungan Perpustakaan	132.934 Kali kunjungan selama 2015

Berdasarkan tabel I.1 dapat dilihat bahwa jumlah buku yang tersedia adalah sebanyak 48.20 buku dengan 91.123 eksemplar. Namun, diantara jumlah koleksi sumber yang dimiliki tersebut hanya 23.985 sumber dengan 62.516 eksemplar yang dapat dipinjam oleh civitas akademika Universitas Telkom. Hal ini membuat pengguna terkadang tidak dapat meminjam buku yang diinginkan. Berdasarkan kondisi eksisting perpustakaan saat ini, pelayanan perpustakaan masih dirasa kurang maksimal. Ketika mengunjungi perpustakaan masih ditemukan beberapa pelayanan perpustakaan yang tidak sesuai dengan harapan, antara lain adalah

sulitnya mencari sumber seperti referensi buku, jurnal cetak dan elektronik, masih ditemukannya ketidaksesuaian antara navigasi lokasi sumber yang ditampilkan pada komputer dengan yang ada pada rak perpustakaan. Tampilan antar muka aplikasi navigasi yang sulit dimengerti, kode buku yang sulit dipahami. Dari sisi pelayanan pegawai, pelayanan yang diberikan pegawai dirasa masih kurang ramah, pegawai layanan perpustakaan dirasa kurang memiliki inisiatif untuk membantu pengguna yang kesulitan dalam mencari sumber yang diinginkan. Selain itu, dari segi kenyamanan tempat terdapat keluhan mengenai suhu ruangan yang dirasa masih terasa panas karena distribusi angin dari *air conditioner* tidak merata. Kondisi eksisting layanan perpustakaan yang dirasakan pada saat observasi dikelompokkan berdasarkan dimensi *LibQUAL*. Kondisi layanan perpustakaan berdasarkan observasi yang dilakukan ditunjukkan pada Tabel I.2 di bawah ini.

Tabel I. 2 Hasil Observasi Layanan Perpustakaan

Kondisi Eksisting Layanan Perpustakaan	Konfirmasi	Kondisi Ideal Layanan Perpustakaan	Sumber
Sulitnya mencari buku ataupun jurnal	Informasi pada rak tidak sesuai dengan buku yang ada	Koleksi perpustakaan diseleksi, diolah, disimpan, dilayankan dan dikembangkan sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan informasi dan komunikasi.	UU No.43 tahun 2007 BAB IV Tentang Koleksi Perpustakaan
Tidak sesuai nya aplikasi navigasi dengan kondisi rak buku atau jurnal	tidak ditemukannya buku yang dicari pada lokasi yang ditunjukkan aplikasi navigasi		
<i>User interface</i> aplikasi navigasi tidak <i>User friendly</i> .			
Kode sulit dipahami			
Pegawai kurang ramah dalam melayani pemustaka		Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka	UU No.43 tahun 2007 BAB V tentang layanan Perpustakaan
Kurang berinisiatif untuk membantu pemustaka	Pegawai layanan berfokus pada layanan peminjaman dengan menetap pada meja resepsionis		

Tabel I. 3 Hasil Observasi Layanan Perpustakaan

Kondisi Eksisting Layanan Perpustakaan	Konfirmasi	Kondisi Ideal Layanan Perpustakaan	Sumber
Pegawai kurang berinisiatif untuk membantu pemustaka	Pegawai layanan berfokus pada layanan peminjaman dengan menetap pada meja resepsionis	Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka	UU No.43 tahun 2007 BAB V tentang layanan Perpustakaan
Pegawai terkesan tidak mobile sehingga sulit menghubungi pegawai.	pegawai layanan berfokus pada layanan peminjaman dengan menetap pada meja resepsionis		
Pegawai dirasa kurang tanggap dalam memberi bantuan.	Pegawai layanan berfokus pada layanan peminjaman dengan menetap pada meja resepsionis		
Suhu ruangan tidak merata	Perpustakaan hanya memiliki dua unit <i>ac</i> dan dibantu dengan 16 unit kipas angin. Dan satu <i>air cooler</i>		
Colokan listrik masih sedikit			
Colokan listrik sulit dijangkau	lokasi colokan terletak memusat pada satu tempat, tidak pada tiap meja.		

Dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan berdasarkan sudut pandang pengguna, maka dilakukan survei pendahuluan. Survei pendahuluan dilakukan dengan metode wawancara kepada pihak yang pernah merasakan pelayanan perpustakaan yaitu mahasiswa Universitas Telkom. Menurut Ulrich dan Eppinger (1995) untuk pengumpulan data, sepuluh wawancara dirasa masih terlalu sedikit, namun untuk lima puluh kali wawancara dirasa terlalu banyak. Akan tetapi, wawancara yang dilakukan secara berurutan dapat dihentikan ketika tidak ada lagi kebutuhan baru yang diperoleh dari wawancara. Setelah wawancara dilakukan kepada sepuluh responden yang

merupakan mahasiswa Universitas Telkom yang pernah menggunakan layanan perpustakaan, ternyata jawaban yang diperoleh dari responden sudah dapat dikatakan seragam sehingga wawancara dapat dihentikan pada responden kedua belas dan wawancara dilakukan disekitaran kawasan kampus Universitas Telkom. Wawancara dilakukan dengan cara *depth interview* sehingga satu responden dapat memberikan lebih dari satu keluhan mengenai layanan perpustakaan. Seluruh keluhan dikumpulkan dan direkapitulasi untuk mengetahui keluhan-keluhan yang dirasakan pengguna layanan. Dari sepuluh responden diperoleh 28 keluhan. Setelah keluhan-keluhan diperoleh, selanjutnya keluhan-keluhan tersebut digolongkan menjadi tiga dimensi berdasarkan dimensi *LibQUAL*. Berikut ditampilkan hasil wawancara yang telah didapat dalam Tabel berikut:

Tabel I. 4 *Data Keluhan Layanan Perpustakaan*

(sumber: Survei Pendahuluan, 2015)

<b>Variabel</b>	<b>Keluhan</b>	<b>Persentase</b>
<i>Information Control</i>	Aplikasi kurang handal	39%
	Aplikasi sulit digunakan	
	Kesulitan mencari buku	
	Koleksi buku kurang banyak	
	Koleksi kurang lengkap	
	Koleksi kurang update	
<i>Library as Place</i>	Lokasi sulit dijangkau	36%
	Kurang nyaman untuk belajar kelompok	
	Minim <i>Air Conditioner</i>	
<i>Affect of Service</i>	Minim inisiatif untuk membantu	25%
	Pegawai kurang ramah	
	Pegawai layanan tidak mobile	
	Ukuran loker kecil	

Berdasarkan survei pendahuluan yang telah dilakukan, pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pengguna masih belum maksimal karena masih terdapat keluhan-keluhan dari para pengguna. Dalam upaya melakukan perbaikan dan pengembangan layanan perpustakaan Universitas Telkom, penting bagi

perpustakaan Universitas Telkom untuk mengetahui hasil analisis kebutuhan pengguna layanan perpustakaan. Oleh sebab itu, perlu penelitian untuk menghasilkan usulan perbaikan dan pengembangan yang tepat untuk mengatasi keluhan-keluhan yang dirasakan pengguna perpustakaan.

Dalam menyusun usulan perbaikan dan pengembangan pelayanan perpustakaan, pengguna sebagai pihak yang merasakan layanan berperan penting dalam perbaikan dan pelayanan perpustakaan. Untuk mengetahui dimensi yang perlu perbaikan dan pengembangan, salah satu dimensi yang dapat digunakan adalah dimensi yang diambil dari metode *LibQUAL*. *LibQUAL* dirancang untuk mengumpulkan, memahami dan menindak lanjuti opini pengguna atas layanan yang dirasakan atas pelayanan yang diberikan perpustakaan . Selain itu untuk mengetahui penggolongan atribut berdasarkan dampak yang ditimbulkan oleh atribut tersebut, metode yang umum digunakan adalah *Kano Modeling*. model Kano adalah suatu *tool* untuk memahami atribut kebutuhan pelanggan dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri (Kano, 1984)

## **I.2 Perumusan Masalah**

Mengetahui kualitas pelayanan yang diinginkan oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan perpustakaan sangat penting, oleh sebab itu diperlukan diadakannya penelitian mengenai analisis kebutuhan agar dapat diketahui layanan yang dibutuhkan oleh pengunjung yang nantinya akan menjadi usulan yang akan direkomendasikan ke perpustakaan Telkom university. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan adalah dengan model Kano. Model Kano digunakan untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan dari suatu atribut terhadap kepuasan pengguna layanan. Penggunaan metode Kano didasarkan pada penelitian sebelumnya (Wang dan Ji, 2010). Maka uraian permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah:

1. Apa saja atribut layanan yang ada pada Perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan Dimensi *LibQUAL*?
2. Bagaimanakah tingkat performansi atribut layanan perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan metode *LibQUAL*?
3. Bagaimana pengaruh kualitas masing-masing atribut terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode integrasi *LibQUAL* dan Kano?

4. Apa saja atribut layanan yang memerlukan perbaikan berdasarkan metode *LibQUAL* dan Kano?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui atribut apa saja yang dimiliki perpustakaan Universitas Telkom berdasarkan Metode *LibQUAL*.
2. Mengukur nilai perfemansi dari masing-masing atribut layanan perpustakaan berdasarkan metode *LibQUAL*
3. Mengetahui pengaruh masing-masing dimensi *LibQUAL* terhadap *perceived service value* pengguna layanan perpustakaan Universitas Telkom.
4. Menyusun rekomendasi berupa daftar atribut mana yang membutuhkan perbaikan untuk diberikan dan dijadikan patokan untuk perbaikan kualitas layanan perpustakaan Universitas Telkom.

### **I.4 Batasan Penelitian**

Adapun batasan masalah yang akan di kaji pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengkaji layanan perpustakaan berdasarkan dimensi yang ada pada *LibQUAL*
2. Responden penelitian yang akan dilibatkan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universtas Telkom yang pernah merasakan pelayanan yang disediakan perpustakaan Universitas Telkom minimal tiga kali.
3. Penelitian ini hanya sampai tahapan usulan rekomendasi atribut kebutuhan berdasarkan analisis yang dilakukan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang akan diperoleh dari penelitian adalah sebagai berikut:

1. Sebagai pengetahuan tentang tingkat performansi dan pengaruh dari masing-masing atribut terhadap tingkat kepuasan.
2. Menjadi rujukan bagi penelitian berikutnya.
3. Menjadi acuan bagi objek penelitian untuk perbaikan dan pengembangan dalam rangka meningkatkan pelayanan.